



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*TOMASZ CHRÓSTNY*

Warszawa, 20 kwietnia 2022 r.

DOZIK-3.610.3.2021.AG

Wersja jawna  
(tajemnice przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono [\*\*\*])

**DECYZJA nr DOZIK 7/2022**

**I.**

Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że P4 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej także jako: „Spółka” lub „P4”) stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na:

1. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **„Muzyka na czekanie”** pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
2. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **„Ochrona Internetu” lub „Ochrona Internetu PRO”** pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
3. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **„Play NOW usługi dodatkowe TV”** pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
4. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **„Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich”** pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez



konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

5. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **„Bezpieczny Internet”** pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
6. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **„Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”** pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
7. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **„Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci”** pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
8. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **„100 minut do innych sieci komórkowych”** pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
9. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **„200 minut do innych sieci komórkowych”** pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

po zobowiązaniu się przez P4 do podjęcia działań zmierzających do zakończenia ww. naruszeń oraz usunięcia ich skutków, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Spółkę obowiązek wykonania zobowiązania do:

- A. Pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących obciążania ich opłatami za usługi wskazane w pkt I.1-4. oraz I.6-9. niniejszej decyzji, które:
  - A.1. dotyczą usług aktywowanych bez uzyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z usługą;

oraz



A.2. wpłynęły do P4 w okresie od dnia 25 grudnia 2014 r. do dnia wydania decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

oraz

A.3. zostały złożone w terminie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych obejmującej przedmiotową usługę

oraz

A.4. zostały rozpatrzone przez P4 negatywnie lub częściowo negatywnie (gdy w ramach rozpoznanej reklamacji konsumentowi nie zwrócono opłaty stanowiącej równowartość 24 pierwszych opłat za usługę, chyba że konsument korzystał z usług krócej) do dnia wydania decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

z zastrzeżeniem, iż reklamacje zostaną uwzględnione przez P4 do 24 pierwszych płatności za ww. usługi (w zależności od okresu, w którym konsument korzystał z ww. usług),

oraz

A.5. nie zostały objęte rekompensatą wynikającą z pkt I.C.;

w terminie **5 miesięcy i 14 dni** od dnia uprawomocnienia się decyzji.

A.6. Zobowiązanie wymienione w pkt I.A., w przypadku konsumentów, którzy na dzień ponownego rozpatrzenia reklamacji **pozostają abonentami P4** korzystającymi z usług telekomunikacyjnych świadczonych w systemie abonamentowym, będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

a) Spółka w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji poinformuje konsumentów w formie wiadomości SMS o ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji poprzez zwrot naliczonych kosztów świadczenia usługi w wysokości określonej w pkt I.A.4.

Wiadomość SMS będzie miała treść:

*„Przysługuje Ci rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją usług dodatkowych (decyzja UOKIK DOZIK 7/2022) dla numeru (...). Nie musisz nic robić w związku z tą wiadomością. Zwrot rozliczymy automatycznie poprzez zwiększenie salda na Twoim koncie abonenckim.*

*Jeżeli chcesz otrzymać zwrot nadwyżki na Twoim saldzie na koncie abonenckim przelewem na rachunek bankowy, skontaktuj się z Obsługą klienta Play. Możesz to zrobić np. dzwoniąc na infolinię lub korzystając z czatu na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).*

*Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl). Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”*

a następnie:



- b) Spółka zwróci środki w wysokości określonej na podstawie I.A.4. poprzez uznanie konta abonenckiego konsumenta w terminie 3 miesięcy i 14 dni od daty zakończenia wysyłki wiadomości SMS, o której mowa w pkt I.A.6.a).,
- c) Jeżeli konsument wystąpi z żądaniem przekazania zwrotu nadwyżki na koncie abonenckim na konto bankowe, P4 dokona zwrotu przedmiotowej kwoty zgodnie z dyspozycją konsumenta w terminie 2 miesięcy od otrzymania przedmiotowego żądania,
- d) W dniu, w którym P4 zgodnie z dyspozycją będzie dokonywać przelewu na rachunek bankowy, Spółka wyśle konsumentom wiadomość SMS z potwierdzeniem przyznania zwrotu. SMS będzie miał treść:

*„Do 7 dni roboczych zgodnie z decyzją UOKIK DOZIK 7/2022 otrzymasz od nas zwrot X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] na rachunek bankowy. Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”.*

**A.7.** Zobowiązanie wymienione w pkt I.A., w przypadku konsumentów, którzy na dzień ponownego rozpatrzenia reklamacji **nie są abonentami P4** korzystającymi z usług telekomunikacyjnych w systemie abonamentowym, będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

- a) Spółka w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji poinformuje konsumentów:
  - i) W przypadku posiadania przez P4 adresu e-mail lub numeru telefonu konsumentów - w formie wiadomości SMS i e-mail;
  - ii) W przypadku nieposiadania przez P4 adresu e-mail ani numeru telefonu konsumentów - w formie listu zwykłego wysłanego na ostatni znany adres korespondencyjny;

o ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji poprzez zwrot naliczonych kosztów świadczenia usługi w wysokości określonej na podstawie pkt I.A.4. decyzji

Wiadomość SMS i e-mail będzie miała następującą treść:

*„Przysługuje Ci rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją usług dodatkowych (decyzja UOKIK DOZIK 7/2022) dla numeru (...)*

*Skontaktuj się z Obsługą klienta Play w ciągu 30 dni od daty tej wiadomości abyśmy mogli zwrócić Ci wymienioną wyżej kwotę na rachunek bankowy. Możesz to zrobić np. dzwoniąc na infolinię lub korzystając z czatu na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).*

*Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl). Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”*

List będzie miał treść:

*„Dzień dobry,*



na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 7/2022, przysługuje Państwu rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją usług dodatkowych dla numeru [numer telefonu]

Prosimy Państwa o kontakt z Obsługą klienta PLAY w ciągu 45 dni od daty wskazanej na tym liście [data wskazana w wiadomości będzie datą nadania listu] abyśmy mogli zwrócić wymienioną wyżej kwotę na rachunek bankowy. Mogą to Państwo zrobić np. dzwoniąc na infolinię lub korzystając z czatu na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).

Aby zrealizować zwrot będziemy potrzebowali Państwa danych:

- imię i nazwisko,
- numer telefonu, którego dotyczy reklamacja (i rekompensata)
- numer konta bankowego,
- opcjonalnie - aktualny numer telefonu - w celu potwierdzenia wystosowania dyspozycji przelewu środków na Państwa konto

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 2 miesięcy od otrzymania wszystkich danych wskazanych powyżej

Pozdrawiamy,

Obsługa klienta Play”

a następnie:

- b) Spółka zwróci środki w wysokości określonej na podstawie pkt I.A.4. poprzez: zwrot przedmiotowej kwoty na konto bankowe zgodnie z dyspozycją konsumenta w terminie 3 miesięcy i 14 dni od daty zakończenia wysyłki wiadomości SMS, e-mail lub listów, o której mowa w pkt I.A.7.a).
- c) W dniu, w którym P4 będzie dokonywać przelewu środków na rachunek bankowy, Spółka wyśle konsumentom wiadomość SMS z potwierdzeniem przyznania zwrotu (w przypadku udostępnienia aktualnego numeru telefonu). SMS będzie miał treść:

„Do 7 dni roboczych zgodnie z decyzją UOKIK DOZIK 7/2022 otrzymasz od nas zwrot X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] na rachunek bankowy. Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”.

B. Pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących obciążania ich opłatą za usługi „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu” i „Ochrona Internetu PRO”, które:

- B.1. dotyczą usług aktywowanych bez uzyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z usługą;

oraz



- B.2. zostały złożone w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych obejmującej przedmiotową usługę;

oraz

- B.3. wpłyną do P4 w terminie od dnia wydania niniejszej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do 30 dni po uprawomocnieniu się decyzji

albo

- B.4. wpłynęły do P4 przed dniem wydania decyzji, ale nie zostały rozpatrzone do dnia wydania decyzji,

z zastrzeżeniem, iż reklamacje zostaną uwzględnione przez P4 maksymalnie do 6 pierwszych płatności za ww. usługi (w zależności od okresu, przez jaki konsument korzystał z ww. usług) zgodnie z przyjętą procedurą rozpatrywania reklamacji,

w terminie **30 dni** od dnia złożenia reklamacji przez konsumenta.

- C. Przyznania jednorazowego przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej przez abonenta opłaty za usługę dodatkową wskazaną w pkt I.1-4. oraz I.6-9. niniejszej decyzji, wynikającej z pierwszej faktury albo pierwszych dwóch faktur albo pierwszych trzech faktur wystawionych za korzystanie z danej usługi, w zależności od momentu rezygnacji z danej usługi dodatkowej, na rzecz konsumentów, którzy:

- C.1. od dnia 25 grudnia 2014 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji zawarli z P4 umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych obejmującą jedną z usług wskazanych w pkt I.1-4. i I.6-9. niniejszej decyzji bez uzyskania przez P4, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody konsumenta na dodatkową płatność związaną z usługą dodatkową;

oraz

- C.2. dezaktywowali ww. usługi nie później niż po wystawieniu przez Spółkę trzeciej a przed wystawieniem czwartej kolejnej faktury obejmującej opłatę za usługę

oraz

- C.3. nie otrzymali od Spółki zwrotu z tytułu pozytywnego rozpatrzenia reklamacji o którym mowa w pkt I.A.

w terminie **5 miesięcy i 14 dni** od dnia uprawomocnienia się decyzji

- C.4. Zobowiązanie wymienione w pkt I.C., w przypadku konsumentów, którzy na dzień przyznania rekompensaty pozostają abonentami P4 korzystającymi z usług telekomunikacyjnych świadczonych w systemie abonamentowym, będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

- a) Spółka w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji poinformuje konsumentów w formie wiadomości SMS o przyznaniu rekompensaty poprzez zwrot naliczonych kosztów świadczenia usługi w wysokości określonej na podstawie pkt I.C.



SMS będzie miał treść:

*„Przysługuje Ci rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z aktywacją usług dodatkowych (decyzja UOKIK DOZIK 7/2022) dla numeru (...). Nie musisz nic robić w związku z tą wiadomością. Zwrot rozliczymy automatycznie poprzez zwiększenie salda na twoim koncie abonenckim.*

*Jeżeli chcesz otrzymać zwrot nadwyżki na Twoim saldzie na koncie abonenckim, przelewem na rachunek bankowy, skontaktuj się z Obsługą klienta Play. Możesz to zrobić np. dzwoniąc na infolinię lub korzystając z czatu na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).*

*Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl). Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”*

a następnie:

- b) Spółka zwróci środki w wysokości określonej na podstawie pkt I.C. poprzez uznanie konta abonenckiego konsumenta w terminie 3 miesięcy od daty zakończenia wysyłki wiadomości SMS, o której mowa w pkt I.C.4.a).
- c) jeżeli konsument wystąpi z żądaniem przekazania zwrotu nadwyżki na koncie abonenckim na konto bankowe, P4 dokona zwrotu przedmiotowej kwoty zgodnie z dyspozycją konsumenta w terminie 2 miesięcy od otrzymania przedmiotowego żądania;
- d) W dniu, w którym P4 zgodnie z dyspozycją będzie dokonywać przelewu na rachunek bankowy konsumentów, Spółka wyśle konsumentom wiadomość SMS z potwierdzeniem przyznania zwrotu. SMS będzie miał treść:

*„Do 7 dni roboczych zgodnie z decyzją UOKIK DOZIK 7/2022 otrzymasz od nas zwrot X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] na rachunek bankowy. Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”.*

**C.5.** Zobowiązanie wymienione w pkt I.C., w przypadku konsumentów, którzy na dzień przyznania rekompensaty nie są abonentami P4 korzystającymi z usług telekomunikacyjnych świadczonych w systemie abonamentowym, będzie podlegał wykonaniu w następujący sposób:

- a) Spółka w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji poinformuje konsumentów o przyznaniu rekompensaty poprzez zwrot naliczonych kosztów świadczenia usługi w wysokości określonej na podstawie pkt I.C.:
  - i) W przypadku posiadania przez P4 adresu e-mail lub numeru telefonu konsumentów - w formie SMS i e-mail;
  - ii) W przypadku nieposiadania przez P4 adresu e-mail ani numeru telefonu konsumentów - w formie listu zwykłego wysłanego na ostatni znany adres korespondencyjny;

Wiadomość SMS i e-mail będzie miała następującą treść:



*„Przysługuje Ci rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z aktywacją usług dodatkowych (decyzja UOKIK DOZIK 7/2022) dla numeru (...)*

*Skontaktuj się z Obsługą klienta Play w ciągu 30 dni od daty tej wiadomości abyśmy mogli zwrócić Ci wymienioną wyżej kwotę na rachunek bankowy. Możesz to zrobić np. dzwoniąc na infolinię lub korzystając z czatu na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).*

*Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl). Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”*

List będzie miał treść:

*„Dzień dobry,*

*na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 7/2022, przysługuje Państwu rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z aktywacją usług dodatkowych dla numeru [numer telefonu]*

*Prosimy Państwa o kontakt z Obsługą klienta Play w ciągu 45 dni od daty wskazanej na tym liście [data wskazana w wiadomości będzie datą nadania listu] abyśmy mogli zwrócić wymienioną wyżej kwotę na rachunek bankowy. Mogą to Państwo zrobić np. dzwoniąc na infolinię lub korzystając z czatu na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).*

*Aby zrealizować zwrot będziemy potrzebowali Państwa danych:*

- imię i nazwisko,*
- numer telefonu, którego dotyczy reklamacja (i rekompensata)*
- numer konta bankowego,*
- opcjonalnie - aktualny numer telefonu - w celu potwierdzenia wystosowania dyspozycji przelewu środków na Państwa konto*

*Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 2 miesięcy od otrzymania wszystkich danych wskazanych powyżej*

*Pozdrawiamy,*

*Obsługa klienta Play”*

a następnie:

- b)** Spółka zwróci środki w wysokości określonej zgodnie z pkt I.C. poprzez zwrot ww. kwoty na konto bankowe zgodnie z dyspozycją konsumenta w terminie 3 miesięcy i 14 dni od daty zakończenia wysyłki wiadomości SMS, e-mail oraz listów o której mowa w pkt I.C.5.a)
- c)** W dniu, w którym P4 będzie dokonywać przelewu środków na rachunek bankowy konsumentów, Spółka wyśle konsumentom wiadomość SMS z potwierdzeniem przyznania zwrotu. SMS będzie miał treść:



*„Do 7 dni roboczych zgodnie z decyzją UOKIK DOZIK 7/2022 otrzymasz od nas zwrot X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] na rachunek bankowy. Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”.*

- D. Przyznania konsumentom, którym od dnia 25 grudnia 2014 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji aktywowano usługę „Bezpieczny Internet” (usługa wymieniona w pkt I.5. niniejszej decyzji), jednorazowej rekompensaty w postaci:

D.1. zwiększenia o kwotę od 5 do 10 zł (w zależności od wysokości poniesionych opłat za korzystanie z usługi) salda na koncie abonenckim konsumentom, o ile na dzień uprawomocnienia się decyzji pozostają abonentami Spółki korzystającymi z usług telekomunikacyjnych świadczonych w systemie abonamentowym oraz w ww. okresie składali reklamację dotyczącą naliczania opłat za ww. usługę, która została rozpatrzona przez P4 negatywnie lub częściowo negatywnie (gdy w ramach rozpoznanej reklamacji konsumentowi nie zwrócono opłaty stanowiącej równowartość 10 zł lub większej);

oraz

D.2. darmowego pakietu 10 GB na okres 30 dni, o ile na dzień uprawomocnienia się decyzji pozostają abonentami Spółki, którzy nadal korzystają z usługi Bezpieczny Internet;

albo

D.3. zwrotu kwoty od 5 do 10 zł (w zależności od wysokości poniesionych opłat za korzystanie z usługi) na rachunek bankowy, o ile na dzień uprawomocnienia się decyzji nie pozostają abonentami Spółki korzystającymi z usług telekomunikacyjnych świadczonych w systemie abonamentowym oraz w ww. okresie składali reklamację dotyczącą naliczania opłat za ww. usługę, która została rozpatrzona przez P4 negatywnie lub częściowo negatywnie (gdy w ramach rozpoznanej reklamacji konsumentowi nie zwrócono opłaty stanowiącej równowartość 10 zł lub większej)

w terminie **5 miesięcy i 14 dni** od dnia uprawomocnienia się decyzji w następujący sposób:

D.4. Zobowiązanie wymienione w pkt I.D., w przypadku konsumentów, którzy na dzień ponownego rozpatrzenia reklamacji pozostają abonentami P4 korzystającymi z usług telekomunikacyjnych świadczonych w systemie abonamentowym, będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

Spółka w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji poinformuje konsumentów w formie wiadomości SMS i e-mail o przyznaniu rekompensaty określonej w pkt I.D.1.-D.2., a także o możliwości dezaktywacji transmisji danych w ramach usługi „Bezpieczny Internet” w następujący sposób:

- a) Wiadomość SMS i e-mail wysyłana do konsumentów, o których mowa w pkt I.D.1. będzie miała następującą treść:

*„Przysługuje Ci rekompensata X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją usługi Bezpieczny Internet (decyzja UOKIK nr DOZIK 7/2022). Nie musisz nic*



robić w związku z tą wiadomością. Zwrot rozliczymy automatycznie poprzez zwiększenie salda na Twoim koncie abonenckim.

Jeżeli chcesz otrzymać kwotę, o którą zwiększyliśmy Twoje saldo na koncie abonenckim, przelewem na rachunek bankowy, skontaktuj się z Obsługą klienta Play. Możesz to zrobić np. dzwoniąc na infolinię lub korzystając z czatu na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).

Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”.

- b) Wiadomość SMS i e-mail wysyłana do konsumentów, o których mowa w pkt I.D.2., będzie miała następującą treść:

*„Przysługuje Ci rekompensata 10 GB na konto, ważne 30 dni za 0 zł, w związku z możliwymi opłatami za usługę Bezpieczny Internet (decyzja UOKIK nr DOZIK 7/2022). Nie musisz nic robić w związku z tą wiadomością. Aktywujemy pakiet automatycznie do dnia [data].*

*Naliczanie opłat za transmisję danych w oparciu o mechanizm usługi Bezpieczny Internet możesz wyłączyć kontaktując się z infolinią P4 sp. z o.o. lub czatem na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl). Jest to możliwe, jeżeli zlecisz nam całkowite wyłączenie usługi transmisji danych w ofercie. Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”.*

a następnie:

- c) Spółka zwróci środki lub przyzna rekompensaty w wysokości określonej na podstawie pkt I.D.1. i D.2., w terminie 3 miesięcy i 14 dni od daty zakończenia wysyłki wiadomości SMS, o której mowa w pkt I.D.4. a)-b).
- d) jeżeli konsument wystąpi z żądaniem przekazania zwrotu nadwyżki na koncie abonenckim, wynikającej ze zwrotu środków określonych na podstawie pkt I.D.1, na konto bankowe, P4 dokona zwrotu przedmiotowej kwoty zgodnie z dyspozycją konsumenta w terminie 2 miesięcy od otrzymania przedmiotowego żądania;
- e) W dniu, w którym P4 zgodnie z dyspozycją konsumentów będzie dokonywać przelewu na rachunek bankowy, Spółka wyśle konsumentom wiadomość SMS z potwierdzeniem przyznania zwrotu. SMS będzie miał treść:

*Do 7 dni roboczych zgodnie z decyzją UOKIK DOZIK 7/2022 otrzymasz od nas zwrot X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] na rachunek bankowy. Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”.*

- D.5. Zobowiązanie wymienione w pkt I.D., w przypadku konsumentów, którzy na dzień przyznania rekompensaty nie są abonentami P4 korzystającymi z usług telekomunikacyjnych świadczonych w systemie abonamentowym, będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

Spółka w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji poinformuje konsumentów o przyznaniu rekompensaty określonej na podstawie pkt I.D.3. w następujący sposób:



- a) w przypadku posiadania przez P4 adresu e-mail lub numeru telefonu konsumentów - w formie SMS i e-mail;
- b) w przypadku nieposiadania przez P4 adresu e-mail ani numeru telefonu konsumentów - w formie listu zwykłego wysłanego na ostatni znany adres korespondencyjny

Wiadomość SMS i e-mail będzie miała następującą treść:

*Przysługuje Ci rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją usługi Bezpieczny Internet (decyzja UOKIK nr DOZIK 7/2022).*

*Skontaktuj się z Obsługą klienta Play w ciągu 30 dni od daty tej wiadomości abyśmy mogli zwrócić Ci wymienioną wyżej kwotę na rachunek bankowy. Możesz to zrobić np. dzwoniąc na infolinię lub korzystając z czatu na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).*

*Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play*

List będzie miał następującą treść:

*„Dzień dobry,*

*Przysługuje Państwu rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją usługi Bezpieczny Internet (decyzja UOKIK nr DOZIK 7/2022).*

*Prosimy Państwa o kontakt z Obsługą klienta PLAY w ciągu 45 dni od daty wskazanej na tym liście [data wskazana w wiadomości będzie datą nadania listu] abyśmy mogli zwrócić wymienioną wyżej kwotę na rachunek bankowy. Mogą to Państwo zrobić np. dzwoniąc na infolinię lub korzystając z czatu na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).*

*Aby zrealizować zwrot będziemy potrzebowali Państwa danych:*

- imię i nazwisko,
- numer telefonu, którego dotyczy reklamacja (i rekompensata)
- numer konta bankowego,
- opcjonalnie - aktualny numer telefonu - w celu potwierdzenia wystosowania dyspozycji przelewu środków na Państwa konto

*Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 2 miesięcy od otrzymania wszystkich danych wskazanych powyżej.*

*Pozdrawiamy,*

*Obsługa klienta Play”*

a następnie

- c) Spółka zwróci środki w wysokości i w formie określonej na podstawie pkt I.D.3. poprzez: zwrot przedmiotowej kwoty na konto bankowe



zgodnie z dyspozycją konsumenta w terminie 3 miesięcy i 14 dni od daty zakończenia wysyłki wiadomości SMS, e-mail oraz listów określonej w pkt I.D.5. a)-b)

- d) W dniu, w którym P4 będzie dokonywać przelewu środków na rachunek bankowy konsumentów, Spółka wyśle konsumentom wiadomość SMS z potwierdzeniem przyznania zwrotu (w przypadku udostępnienia aktualnego numeru telefonu). SMS będzie miał treść:

*„Do 7 dni roboczych zgodnie z decyzją UOKiK DOZIK 7/2022 otrzymasz od nas zwrot X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] na rachunek bankowy. Pozdrawiamy, Obsługa klienta Play”.*

- E. publikacji na stronie internetowej Spółki (na dzień wydania decyzji mieszczącej się pod adresem [www.play.pl](http://www.play.pl)), na koszt P4, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK, komunikatu o treści (dalej jako: „Komunikat”):

*„Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 7/2022 w sprawie aktywacji usług dodatkowych bez wyraźnej zgody konsumenta. Dowiedz się więcej”*

odsyłającego do podstrony zawierającej informację o treści zobowiązania (dalej jako: „Oświadczenie”), a także hipertączę (link) do decyzji Prezesa Urzędu Konkurencji i Konsumentów w wersji jawnej, o następującej treści:

*„P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie informuje, że Prezes UOKiK w dniu [data] wydał decyzję zobowiązującą, która dotyczy następujących usług dodatkowych: „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu”, „Ochrona Internetu PRO”, „PLAY NOW usługi dodatkowe TV”, „Pakiet 50 minut i pakiet 50 sms/mms do wszystkich”, „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”, „Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci”, „100 minut do innych sieci komórkowych”, „200 minut do innych sieci komórkowych” oraz usługi „Bezpieczny Internet” przewidującej ryczałtowe rozliczanie wykraczającej poza abonament opłaty za transmisję danych.*

*Prezes UOKiK w swojej decyzji uznał za uprawdopodobnione, że pobieranie płatności za aktywowane konsumentom usługi pomimo niez uzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźniej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.*

*Rekompensata dotyczy konsumentów, których reklamacje na usługi „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu lub Ochrona Internetu PRO” „Play NOW Usługi dodatkowe TV”, „Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich”, „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”, „Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci” „100 minut do innych sieci komórkowych”, „200 minut do innych sieci komórkowych” zostały rozpatrzone negatywnie lub częściowo negatywnie lub tych, którzy dezaktywowali ww. usługi po 1,2 lub 3 płatnej fakturze.*

*Konsumentom, którzy nadal korzystają z oferty przewidującej naliczanie zgodnie z mechanizmem usługi „Bezpieczny Internet”, otrzymają automatycznie pakiet 10 GB ważny 30 dni za 0 zł. Konsumentom korzystającym z oferty abonamentowej, którzy składali reklamację dotyczącą tej usługi, która była rozpatrzona negatywnie, otrzymają zwrot od 5 do 10 zł na konto abonamentowe. Byli abonenci, którzy składali reklamację, która*



*została rozpatrzona negatywnie, otrzymają zwrot od 5 do 10 zł na rachunek bankowy wskazany przez P4 sp. z o.o. w odpowiedzi na informację o rekompensacie.*

*Uprawnieni konsumenci będący abonentami Play będą otrzymywali SMS z informacją o przysługującej im rekompensacie w dniach od [data] do [data] .*

*Byli klienci otrzymają te informacje w formie SMS i e-maila lub listu w dniach od [data] do [data].*

*Szczegóły dotyczące podjętego przez P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie zobowiązania oraz dedykowane bezpośrednio konsumentom korzyści określono w decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 7/2022 dostępnej na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”.*

w następujący sposób:

- a) Komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny [www.play.pl](http://www.play.pl), bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była skrócona treść informacji: „Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 7/2022, w sprawie aktywacji usług dodatkowych bez wyrażonej zgody konsumenta. Dowiedz się więcej” z hiperlinkiem przekierowującym do Oświadczenia po kliknięciu w link „Dowiedz się więcej” obejmującym sformułowanie „Dowiedz się więcej”;
- b) w przypadku wersji mobilnej strony internetowej widoczna będzie informacja o treści skróconej: „Decyzja UOKiK nr DOZIK 7/2022. Więcej”, z hiperłączem prowadzącym do Oświadczenia obejmującym sformułowanie „Więcej”;
- c) Oświadczenie zostanie sformułowane ciemną czcionką (16 px, w wersji mobilnej 12 px) Manrope, standardowo używaną przez P4 w ramach strony internetowej, na białym tle na podstronie internetowej w domenie play.pl i każdej domenie przedsiębiorcy zastępującej ww. domenę w przyszłości, Oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera), tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu co najmniej 24 px dla wersji standardowej i 12 px dla wersji mobilnej z każdej strony,
- d) Komunikat zostanie sformułowany czarną czcionką (16 px, w wersji mobilnej 12 px) Manrope, standardowo używaną przez P4 w ramach strony internetowej, na białym tle na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl) w górnej części strony głównej wymienionej wyżej domeny i na każdej innej stronie internetowej przedsiębiorcy zastępującej ww. strony w przyszłości, Komunikat ma być widoczny przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera), tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu co najmniej 24 px dla wersji standardowej i 12 px dla wersji mobilnej z każdej strony,
- e) w przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja



zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

Oświadczenie i Komunikat będą dostępne na stronie internetowej P4 przez okres **3 miesięcy** od daty ich publikacji.

- F. Publikacji w mediach społecznościowych Spółki (Facebook, Twitter), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK, komunikatu o treści (dalej jako: „Komunikaty w social mediach”):

Na platformie Facebook Komunikat w social mediach będzie miał następującą treść:

*„P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, informuje że Prezes UOKiK w dniu [data] wydał decyzję zobowiązującą, która dotyczy następujących usług dodatkowych: „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu”, „Ochrona Internetu PRO”, „PLAY NOW usługi dodatkowe TV”, „pakiet 50 minut i pakiet 50 sms/mms do wszystkich”, „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”, „Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci”, „100 minut do innych sieci komórkowych”, „200 minut do innych sieci komórkowych” oraz usługi „Bezpieczny Internet” przewidującej ryczałtowe rozliczanie wykraczającej poza abonament opłaty za transmisję danych.*

*Prezes UOKiK w swojej decyzji uznał za uprawdopodobnione, że pobieranie płatności za aktywowane konsumentom usługi pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażniej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.*

*Rekompensata dotyczy konsumentów, których reklamacje na usługi „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu lub Ochrona Internetu PRO” „Play NOW Usługi dodatkowe TV”, „Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich”, „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”, „Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci” „100 minut do innych sieci komórkowych”, „200 minut do innych sieci komórkowych” zostały rozpatrzone negatywnie lub częściowo negatywnie lub tych, którzy dezaktywowali ww. usługi po 1,2 lub 3 płatnej fakturze.*

*Konsumenci, którzy nadal korzystają z oferty przewidującej naliczanie opłat za usługę transmisji danych zgodnie z mechanizmem usługi „Bezpieczny Internet”, otrzymają automatycznie pakiet 10 GB ważny 30 dni za 0zł. Konsumenci korzystający z oferty abonamentowej, którzy składali reklamację dotyczącą tej usługi, która była rozpatrzona negatywnie, otrzymają zwrot 10 zł na konto abonenckie. Byli abonenci, którzy składali reklamację, która została rozpatrzona negatywnie, otrzymają zwrot 10 zł na rachunek bankowy wskazany P4 sp. z o.o. w odpowiedzi na informację o rekompensacie.”*

*Uprawnieni konsumenci będący abonentami Play będą otrzymywali SMS z informacją o przysługującej im rekompensacie w dniach od [data] do [data].*

*Byli klienci otrzymają te informacje w formie SMS i e-maila lub listu w dniach od [data] do [data].*



Szczegóły dotyczące podjętego przez P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie zobowiązania oraz dedykowane bezpośrednio konsumentom korzyści określono w decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 7/2022 dostępnej na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”.

Na platformie Twitter Komunikat w social mediach będzie miał następującą treść:

*„Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr DOZIK 7/2022, #Play informuje, że może przysługiwać Ci #rekompensata, jeżeli aktywowano Ci płatne usługi dodatkowe bez Twojej wyraźnej zgody. Szczegóły na [www.play.pl](http://www.play.pl) [link przekierowujący do Oświadczenia na podstronie] i [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl). [link do decyzji na stronie UOKiK]”*

w następujący sposób:

- a) Komunikaty w social mediach będą zamieszczone jako post na prowadzonym przez P4 profilu w social mediach wymienionych w pkt I.F.
- b) Komunikaty w social mediach zostaną sformułowane zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną w zakresie marki Play tj. post o decyzji Prezesa UOKiK będzie opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości.
- c) W przypadku zmiany profilu w social mediach Spółki na wymienionych platformach niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profili funkcjonujących w czasie zamieszczenia przedmiotowych Komunikatów w social mediach na wszystkich profilach pozostających pod kontrolą P4.
- d) W przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

Komunikaty w social mediach będą dostępne na wymienionych wyżej platformach przez okres **3 miesięcy** od daty ich publikacji.

## II.

Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że P4 stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, opisane w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Spółkę obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I. rozstrzygnięcia decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:



1. po 5 przykładowych wiadomości SMS, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z przyznaniem przysporzeń, o których mowa w pkt I.A. i I.C. (łącznie 20 wiadomości),
2. po 5 przykładowych wiadomości SMS i e-mail oraz 5 przykładowych listów, które zostały skierowane przez Spółkę do byłych abonentów w związku z koniecznością wskazania numeru rachunku bankowego, o których mowa w pkt I.A.7.a) i pkt I.C.5.a) rozstrzygnięcia decyzji (łącznie 30 wiadomości),
3. po 5 przykładowych dokumentów potwierdzających uznanie konta abonenckiego w sytuacji niedokonania wyboru innej formy zwrotu przez konsumenta, o czym mowa w pkt I.A.7.a) i pkt I.C.5.a) rozstrzygnięcia decyzji (łącznie 10 przykładowych dokumentów),
4. po 10 przykładowych dokumentów potwierdzających dokonanie zwrotu środków w postaci przelewu bankowego, o czym mowa w pkt I.A.7.b) oraz w pkt I.C.5.b) rozstrzygnięcia decyzji (łącznie 20 przykładowych dokumentów),
5. 5 przykładowych dokumentów potwierdzających dokonanie zwrotu kwoty określonej na podstawie pkt I.D.1. na konto abonenckie,
6. 5 przykładowych dokumentów potwierdzających przyznanie pakietu 10 GB o czym mowa w pkt I.D.2. rozstrzygnięcia decyzji,
7. 5 przykładowych dokumentów potwierdzających dokonanie zwrotu kwoty określonej na podstawie pkt I.D.3 na rachunek bankowy,
8. po 5 przykładowych wiadomości SMS, e-mail oraz listów, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z przyznaniem przysporzenia w ramach usługi „Bezpieczny Internet”, o których mowa w pkt I.D.4.a) i I.D.4.b) a także I.D.5.a) i I.D.5.b) (łącznie 20 przykładowych dokumentów),
9. po 5 przykładowych kompletów korespondencji reklamacyjnej w związku z reklamacjami, o których mowa w pkt I.B. (wraz z dokumentami potwierdzającymi przyznanie przysporzenia),
10. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów (numerów MSDIN) było uprawnionych do zwrotu środków, o których mowa w pkt I.A., I.B., I.C. oraz I.D. (osobno dla każdej z ww. grup) z podziałem na:
  - a) byłych oraz aktualnych abonentów,
  - b) konsumentów, w przypadku których Spółka zwróciła środki w postaci zwiększenia salda na koncie oraz przelewu na numer konta bankowego lub jeśli dotyczy - rekompensaty produktowej,
11. danych liczbowych wskazujących, do ilu konsumentów (numerów MSDIN) Spółka skierowała komunikaty indywidualne, o których mowa w pkt I.A., I.B., I.C. oraz I.D. (osobno dla każdej z ww. grup) z podziałem na:
  - a) byłych oraz aktualnych abonentów,
  - b) konsumentów, w przypadku których Spółka zwróciła środki w postaci zwiększenia salda na koncie oraz przelewu na numer konta bankowego lub jeśli dotyczy - rekompensaty produktowej,



12. danych liczbowych dotyczących sumy wszystkich przysporzeń przyznawanych tytułem wykonania pkt I.A., I.B., I.C oraz I.D.1. i I.D.3. decyzji,
13. danych liczbowych wskazujących ilu konsumentów (numerów MSDIN) wyłączyło transmisję danych w oparciu o mechanizm usługi „Bezpieczny Internet”, od momentu wprowadzenia tej możliwości przez Spółkę,
14. zrzutów ekranu ze strony internetowej P4 przedstawiających Oświadczenie oraz Komunikat, o których mowa w pkt I.E. rozstrzygnięcia decyzji (z dnia zamieszczenia, a także z trzydziestego i ostatniego dnia utrzymywania Komunikatu i Oświadczenia na stronie), wraz z widoczną datą ich sporządzenia,
15. zrzutów ekranu ze stron internetowych przedstawiających komunikaty, o których mowa w pkt I.F. rozstrzygnięcia decyzji (z dnia zamieszczenia, a także z trzydziestego i ostatniego dnia utrzymywania ww. Komunikatów w social mediach), wraz z widoczną datą ich sporządzenia,
16. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji z podziałem na koszty poniesione w związku ze zwrotem konsumentom poszczególnych środków oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.),
17. informacji, czy Spółka otrzymała reklamacje od konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.A.-I.F. rozstrzygnięcia decyzji. Jeśli tak, należy wskazać ich liczbę i główne kategorie zgłaszanych problemów oraz sposób ich rozstrzygnięcia

w terminie **9 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes Urzędu”, „Prezes UOKiK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku ze świadczeniem przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego - P4 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie - odpłatnych usług aktywowanych automatycznie, bez uprzednio wyrażonej przez konsumentów wyraźnej zgody na dodatkowe płatności związane z takimi usługami, doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn. akt DOZIK-3.403.534.2016.MP). Postępowanie to wszczęte zostało na skutek prowadzonych analiz rynku telekomunikacyjnego, a także w związku z napływającymi do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sygnałami konsumentów na działania Spółki, w których wskazywano na możliwe nieprawidłowości w procedurze zawierania lub zmiany warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.



W dniu 26 lipca 2021 r. Prezes Urzędu wszczął wobec P4 postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r. poz. 275, dalej jako: „uokik”) wskazanych w rozstrzygnięciu decyzji.

W toku postępowania Spółka nie podzieliła zdania Prezesa Urzędu co do niedopuszczalności praktyk w zakresie usług „Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich”, „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”, „100 minut do innych sieci komórkowych”, „200 minut do innych sieci komórkowych” oraz „Bezpieczny Internet”. W ocenie P4 usługi nie mają dodatkowego charakteru względem zawartej umowy lecz stanowią element świadczenia głównego. Powyższy wniosek w ocenie P4 opiera się na treści art. 56 ust. 1 i art. 2 pkt 48 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2021 r. poz. 576, dalej jako: „pt”), które definiują pojęcie usługi telekomunikacyjnej.

**[Dowód: pismo Spółki z dnia 7 września 2021 r., karta 351-358 oraz z dnia 21 października 2021 r., karta 364-373]**

Przytoczone przez Spółkę przepisy zawierają wyłącznie definicję usługi telekomunikacyjnej, nie dotycząc w ogóle kwestii jej znaczenia dla zawartej umowy. Nieuprawniona jest przyjmowana przez Spółkę konkluzja, że każda usługa o cechach wskazanych w art. 2 pkt 48 pt stanowi główne świadczenia stron. Art. 10 upk nie przesądza, że usługi główna i dodatkowa muszą być rodzajowo różne. Wskazuje jedynie na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy.

W toku postępowania Spółka wniosła o wydanie w niniejszej sprawie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 uokik (pisma z dnia 21 października 2021 r. oraz 25 października 2021 r., w ramach których przedstawiono wstępne propozycje). Spółka złożyła ostateczną propozycję zobowiązania w piśmie z dnia 15 kwietnia 2022 r.

**[Dowód: pismo Spółki z dnia 7 września 2021 r., karta 351-358 oraz pismo Spółki z dnia 15 kwietnia 2022 r. karta 559-576]**

Dla konsumentów, którzy ponieśli opłaty z tytułu aktywacji usługi wbrew ich woli, przewidziane zostało przysporzenie w celu usunięcia skutków stosowania praktyk. Głównymi kryteriami decydującymi o przyznaniu konsumentom rekompensaty jest złożenie przez nich reklamacji lub rezygnacja z usług objętych postępowaniem przed wystawieniem przez P4 czwartej faktury zawierającej naliczenie opłaty za korzystanie z usług. W przypadku usługi „Bezpieczny Internet”, zgodnie z propozycją P4, rekompensata w formie produktowej lub pieniężnej zostanie przyznana automatycznie wszystkim konsumentom, którzy mieli aktywowaną usługę, przy czym elementem decydującym o formie rekompensaty w tym przypadku będzie to, czy konsument składał reklamację na naliczenie opłat z nią związanych.

Zgodnie z informacjami przedstawionymi przez Spółkę łączna liczba konsumentów uprawnionych do przysporzenia w związku z rezygnacją z usługi przed wystawieniem przez P4 czwartej faktury zawierającej naliczenie opłaty za korzystanie z usług wynosi około: \*\*\*\*\*. Łączna, szacowana wartość ww. przysporzeń wynosić będzie ok. \*\*\*\*\*.

Powyższa liczba obejmuje wyłącznie tych konsumentów, którzy nie otrzymali wcześniej od Spółki zwrotu kwoty wynikającej z 1, 2 lub 3 faktury wystawionej za korzystanie z usługi.



Ograniczenie rekompensaty do konsumentów, którzy wyłączyli usługi objęte niniejszym postępowaniem w ww. okresie, jest uzasadnione tym, że większość konsumentów rezygnujących z usług dokonuje tej czynności w ciągu bezpłatnego okresu oraz pierwszych 3 miesięcy jej odpłatnego świadczenia. Z danych przekazanych przez Spółkę wynika, iż przeważająca część abonentów rezygnuje z usługi w okresie bezpłatnym, a następnie po otrzymaniu pierwszej/drugiej/trzeciej faktury za usługę. Jak wskazała Spółka, poziom rezygnacji po ww. okresie utrzymuje się na wyrównanym, niskim poziomie.

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki przysporzeniem z tytułu ponownego rozpoznania reklamacji objętych zostanie około \*\*\*\*\* reklamacji konsumentów w zakresie usług, o których mowa w pkt I.1-4. oraz I.6-9. a także około \*\*\*\* reklamacji dotyczących usługi „Bezpieczny Internet” (pkt I. 5.). Szacowana wartość ww. przysporzeń wyniesie około \*\*\*\*\*.

Zobowiązania określone w pkt I.A-I.D. rozstrzygnięcia decyzji obejmą zarówno aktualnych (tj. pozostających abonentami Spółki na dzień wykonania zobowiązania), jak i byłych konsumentów-abonentów Spółki, którzy zawarli umowę obejmującą usługi wskazane w pkt I.1-9.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 ze zm., dalej jako: „kpa”) pismem z dnia 12 kwietnia 2022 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. Pełnomocnik Spółki nie zapoznawał się z aktami sprawy.

#### **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje**

P4 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000217207. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność w zakresie: telekomunikacji bezprzewodowej, telekomunikacji przewodowej, telekomunikacji satelitarnej, działalność portali internetowych. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spółka jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 92.

**[dowód: wydruk z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego dotyczący P4 sp. z o.o. z dnia: 19 kwietnia 2022 r., karta: 549 -558]**

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka świadczy usługi telefonii stacjonarnej oraz dostępu do Internetu, które stanowią usługi telekomunikacyjne objęte reżimem ustawy pt. Spółka świadczy również związane z nimi usługi dodatkowe. P4 umożliwia konsumentom zawarcie i zmianę warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w dalszej części poprzez zwrot „zawarcie umowy” należy rozumieć także zmianę jej warunków, potocznie zwaną „przedłużeniem umowy” lub „anekсовaniem umowy”) w lokalu przedsiębiorcy, poza lokalem przedsiębiorcy lub z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

Prezes Urzędu zarzucił P4, że pobierała płatności za aktywowane konsumentom usługi „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu lub Ochrona Internetu PRO” „Play NOW Usługi dodatkowe TV”, „Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich”, „Bezpieczny Internet”, „Nielimitowane



połączenia na numery stacjonarne”, „100 minut do innych sieci komórkowych”, „200 minut do innych sieci komórkowych” pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tymi usługami, o której mowa w art. 10 ust. 1 upk.

W przypadku większości wymienionych wyżej usług opłaty były pobierane po upływie określonego nieodpłatnego okresu promocyjnego wobec braku aktywnego działania ze strony konsumenta (polegającego na wyłączeniu danej usługi). Poniżej zamieszczony został opis każdej spośród wymienionych wyżej usług zawarty w treści właściwych wzorców:

- a) „Muzyka na czekanie” - *usługa umożliwia ustawienie utworu muzycznego, który będzie odtwarzany wszystkim osobom dzwoniącym do użytkownika usługi, zamiast standardowego sygnału oczekiwania na połączenie* [por. pkt 5 regulaminu usługi „Muzyka na czekanie” z dnia 16.03.2007 (obowiązujący do chwili obecnej)]
- b) „Ochrona Internetu” lub „Ochrona Internetu PRO” - *polegająca na udostępnianiu usługobiorcy oprogramowania chroniącego system komputerowy przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci* [tak: akapit 3. regulaminu usługi „Ochrona Internetu” obowiązujący od dnia 20.02.2014 r. (obowiązuje do chwili obecnej) oraz „Ochrona Internetu MAX” a także pkt II. 2 - 4 regulaminu usługi „Ochrona Internetu PRO” obowiązującego od 31 marca 2020 r. (obowiązuje do chwili obecnej) oraz w poprzednich wersjach regulaminów usługi]. Zakres świadczeń udostępnianych w ramach tej usługi mógł różnić się w zależności od wariantu, (Ochrona Internetu, Ochrona Internetu Max, Ochrona Internetu PRO) wyróżniającego się spośród innych przede wszystkim: nazwą, okresem oferowania oraz ceną, istota i cele usługi pozostają niezmienione.
- c) „Play NOW usługi dodatkowe TV” - *Usługa pozwala Abonentowi na: oglądanie do 7 dni po emisji materiałów audiowizualnych dostępnych w ramach Programów z pakietów aktywnych na koncie Abonenta, zatrzymywanie i ponowne uruchamianie strumienia wideo podczas oglądania Programów, odtwarzanie od początku audycji telewizyjnych w trakcie ich emisji w ramach Programów, nagrywanie wybranych materiałów audiowizualnych w wirtualnej przestrzeni dyskowej udostępnionej przez P4* [tak: pkt II. ppkt 1. Regulaminu świadczenia usług dodatkowych PLAY NOW TV ważny od 17 grudnia 2020 roku (obowiązujący do chwili obecnej) oraz w poprzednich wersjach regulaminów usługi].
- d) „Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich” to usługa, w ramach której przyznawanych jest 50 minut, które abonent może wykorzystać na krajowe połączenia głosowe oraz 50 sms/mms, które abonent może wykorzystać na krajowe wiadomości tekstowe lub mms wysyłane na krajowe numery komórkowe. Jej regulamin stanowi część regulaminów promocji (tak np.: pkt 6.3 Regulaminu oferty promocyjnej REPLAY FORMUŁA UNLIMITED 250 MB obowiązujący od 24 lipca 2014 r.).
- e) „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne” to usługa, w ramach której przyznawany jest pakiet 44 640 minut, który może być wykorzystany na połączenia głosowe na krajowe numery stacjonarne, realizowane z Sieci Telekomunikacyjnej (tak np.: pkt 3 Regulaminu usługi „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne” obowiązujący od 10 września 2013 r. do odwołania).



- f) „Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci” to usługa pozwalająca na wysyłanie sms-ów i mms-ów do wszystkich bez ograniczeń [Regulamin usługi „Nielimitowane SMS/MMS do wszystkich sieci” obowiązuje od 10 września 2013 r. do odwołania. (obowiązujący do chwili obecnej)]
- g) „100 minut do innych sieci komórkowych” to usługa dodatkowych minut do wykorzystania na połączenia do innych sieci niż Play [tak: Regulamin usługi „Pakiet minut do wszystkich” dla FORMUŁY Unlimited obowiązuje od 10 września 2013 r. do odwołania (obowiązujący do chwili obecnej)]
- h) „200 minut do innych sieci komórkowych” to usługa dodatkowych minut do wykorzystania na połączenia do innych sieci niż Play [tak: Regulamin usługi „Pakiet minut do wszystkich” dla FORMUŁY Unlimited obowiązuje od 10 września 2013 r. do odwołania (obowiązujący do chwili obecnej)]

[dowód: *regulaminy usług i regulaminy promocji stanowiące załącznik do pisma P4 z dnia 26 stycznia 2021 r., karta: 247-253, nośnik danych, folder pkt 3 - regulaminy oraz regulaminy usług i regulaminy promocji stanowiące załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289, nośnik danych, folder: 2021.06.25 Załączniki do odpowiedzi]*

Z kolei usługa „Bezpieczny Internet” określana jest jako mechanizm, który „polega na naliczaniu opłaty za transmisję danych w zależności od użycia: powyżej 100 KB do 5 MB - 5 PLN, powyżej 5 MB do 250 MB - 5 PLN, powyżej 250 MB do 500 MB - 10 PLN, powyżej 500 MB do 1 GB - 10 PLN; Opłaty za wykorzystanie danych zgodnie z przedziałami opisanymi w pkt 1 lit d) sumują się oraz są naliczane po przekroczeniu wartości transmisji danych otwierającej każdy kolejny przedział. f) Mechanizm „Bezpiecznego Internetu” uruchamiany jest w danym Okresie Rozliczeniowym pod warunkiem rozpoczęcia transmisji danych. W przypadku nie korzystania z transmisji danych w danym Okresie Rozliczeniowym nie jest naliczana opłata” [tak: Cennik Oferty FORMUŁA Unlimited Cennik Usług Telekomunikacyjnych P4 Sp. z o.o. obowiązuje od 10 września 2013 r. do odwołania (zmieniony dn. 30.04.2016 r.), (obowiązujący do chwili obecnej)].

Zgodnie z ustaleniami Prezesa Urzędu w przypadku tej usługi aktywacja następuje automatycznie, a dodatkowe opłaty pobierane są wraz z rozpoczęciem transmisji ponad określony limit. Tym samym okres bezpłatny nie jest uzależniony od terminu, a od spełnienia określonego warunku, tj. od tego, czy konsument rozpocznie korzystanie z danych komórkowych wykraczających ponad wskazaną wartość.

[dowód: *regulaminy promocji i cennik stanowiące załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289, nośnik danych, folder: 2021.06.25 Załączniki do odpowiedzi]*

### **Ramy czasowe stosowania praktyk**

Na podstawie przedstawionych w toku postępowania wyjaśnień i danych Prezes Urzędu ustalił okresy, w ramach których P4 oferowała objęte postępowaniem usługi. Spółka wskazała, że w przypadku większości z nich wycofała się z praktyki zawierania nowych umów, których regulaminy przewidywały automatyczną aktywację usługi dodatkowej (rubryka p.n.: Data wycofania z oferty lub zmiany modelu świadczenia usług). W praktyce w przypadku istotnej grupy usług oznaczało to całkowite wycofanie się z zawierania nowych umów obejmujących daną usługę (usługi oznaczone w tabeli literą „W”).



Wymienione wyżej ustalenia w sposób zbiorczy zostały przedstawione poniżej: (Opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę w piśmie z dnia 25 czerwca 2021 r., w zakresie usługi „Bezpieczny Internet” skorygowanych pismem z dnia 29 października 2021 r. i 5 listopada 2021 r.):

| Nazwa usługi                           | Data wprowadzenia do oferty<br>(jako usługi aktywowanej automatycznie wraz z zawarciem umowy) | Data wycofania z oferty (oznaczono lit. „W”) lub zmiany modelu świadczenia usług (oznaczono lit. „Z”)<br>(jako usługi aktywowanej automatycznie wraz z zawarciem umowy)                                             | Czy obecnie pobierane są opłaty za usługę (tj. czy konsumentowi może zostać pobrana opłata ze względu na posiadanie aktywnej usługi) |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Muzyka na czekanie                     | *****                                                                                         | ***** Z<br>[usługa nadal w ofercie, wprowadzenie obowiązku uzyskania zgody konsumenta, w praktyce częściowo obowiązek nierealizowany]<br><br>P4 całkowicie zaprzestało oferowania usługi z dniem 1 kwietnia 2022 r. | TAK                                                                                                                                  |
| Ochrona Internetu                      | *****                                                                                         | ***** Z [usługa nadal w ofercie, wprowadzenie obowiązku uzyskania zgody konsumenta, w praktyce częściowo obowiązek nierealizowany]<br><br>P4 całkowicie zaprzestało oferowania usługi z dniem **<br>*****.          | TAK                                                                                                                                  |
| Ochrona Internetu PRO                  | *****                                                                                         | ***** Z<br>[usługa nadal w ofercie, wprowadzenie obowiązku uzyskania zgody konsumenta, w praktyce częściowo obowiązek nierealizowany]<br><br>P4 całkowicie zaprzestało oferowania usługi z dniem **<br>*****.       | TAK                                                                                                                                  |
| Play NOW Usługi dodatkowe TV           | *****                                                                                         | ***** Z [brak naliczania opłat lub automatyczna dezaktywacja]                                                                                                                                                       | TAK                                                                                                                                  |
| Pakiet 50 min 50 sms/mms do wszystkich | *****                                                                                         | ***** W                                                                                                                                                                                                             | TAK                                                                                                                                  |
| Bezpieczny Internet                    | *****                                                                                         | ***** W                                                                                                                                                                                                             | TAK                                                                                                                                  |



|                                                |       |         |     |
|------------------------------------------------|-------|---------|-----|
| Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne | ***** | ***** W | TAK |
| Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci      | ***** | ***** W | TAK |
| 100 minut do innych sieci komórkowych          | ***** | ***** W | TAK |
| 200 minut do innych sieci komórkowych          | ***** | ***** W | TAK |

**[dowód: sporządzona przez Spółkę tabela w programie Microsoft Excel stanowiąca załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r. karta: 266-289, oraz korygująca ją w zakresie usługi „Bezpieczny Internet” sporządzona przez Spółkę tabela w programie Microsoft Excel stanowiąca załącznik do pisma P4 z dnia 5 listopada 2021 r., karta: 399-404, folder: punkt 4]**

W przypadku części ww. usług, Spółka po upływie terminów wskazanych w tabeli (rubryka p.n.: „data wycofania z oferty”, wiersze oznaczone „Z”), zmodyfikowała sposób ich oferowania lub systematykę naliczania opłat. W niektórych przypadkach (gdy usługa była w dalszym ciągu w ofercie Spółki po upływie terminów wskazanych w ww. tabeli) na skutek wprowadzonych zmian P4 zrezygnowało z obowiązkowej aktywacji usług dodatkowych przewidzianej w stosowanych wzorcach (dotyczy to usług: „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu” oraz „Ochrona Internetu PRO”) lub opłaty dotyczące usługi nie były naliczane po upływie okresu bezpłatnego (dotyczy usługi „Play NOW Usługi dodatkowe TV”).

W przypadku „Play NOW Usługi dodatkowe TV” P4 wprowadziła mechanizm zapobiegający naliczaniu opłat polegający na automatycznej dezaktywacji usługi po upływie okresu bezpłatnego. Jak wynika z analizy przedstawionej przez Spółkę dokumentacji, ww. zmiany w przypadku przedmiotowej usługi wprowadzono w następujących grupach taryf (w nawiasie data wprowadzenia zmiany): FORMUŁA DUET (\*\*\*\*\*), FORMUŁA RODZINA (\*\*\*\*\*), FORMUŁA SOLO (\*\*\*\*\*), PLAY INTERNET PRO (\*\*\*\*\*).

**[dowód: sporządzone przez Spółkę tabele w programie Microsoft Excel stanowiące załącznik do pisma P4 z dnia 5 listopada 2021 r., karta: 399-404, folder: punkt 3]**

Wprowadzenie wymienionej wyżej zmiany w ramach przyjętego modelu aktywacji usługi Play NOW Usługi dodatkowe TV modyfikowało wyłącznie sytuację nowych abonentów. Tym samym ci, którzy zawarli umowę na starych warunkach<sup>1</sup> dalej byli obciążani opłatą. Listę taryf, w których wprowadzono modyfikacje zestawiono z listą wszystkich taryf, w których aktywowano przedmiotową usługę<sup>2</sup>. Na skutek powyższego, ustalono, że wśród grup taryf, obciążenie konsumenta opłatą z tytułu automatycznie aktywowanej usługi dodatkowej, (pomimo niezyskania zgody konsumenta i nieujęcia usługi w abonamencie), mogło mieć miejsce w ofertach: \*\*\*\*\*. Na dzień 20 kwietnia 2022 r., P4 nie zawiera nowych umów w ramach ww. taryf, zaprzestano ich oferowania z dniem \*\*\*\*\*.

<sup>1</sup> A więc zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w określonych taryfach do dnia 23 czerwca 2017 r.

<sup>2</sup> Tabela stanowiąca załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r.



[dowód: stosowane przez Spółkę regulaminy promocji przewidujące wprowadzenie mechanizmu zmieniającego dotychczasowy model oferowania usługi a także: sporządzone przez Spółkę zestawienie dat oferowania usług sporządzone w formie tabeli w programie Microsoft Excel stanowiące załącznik do pisma P4 z dnia 5 listopada 2021 r., karta: 399-404, folder: punkt 3, 2020]

W przypadku usług „Muzyka na czekanie” i „Ochrona Internetu” oraz „Ochrona Internetu PRO” Spółka odpowiednio od \*\*\*\*\* i \*\*\*\*\* zrezygnowała z zakładanego z góry obowiązku aktywacji usług dodatkowych zawartego w regulaminach promocji (por. str. 25-28 decyzji). W to miejsce P4 zaczęła stosować mechanizm, w którym obowiązek uzyskania od konsumenta zgody na aktywację usługi został przerzucony na konsultanta (konsultant miał rzeczywisty wpływ na to czy usługa zostanie aktywowana, gdyż mógł ją dezaktywować jeszcze przed zawarciem umowy).

Jakkolwiek nie budziło wątpliwości, iż taka zgoda była uzyskiwana w kanale internetowym poprzez tzw. checkbox, tak wątpliwości pojawiły się w przypadku kanału telefonicznego i stacjonarnego. Jak wynika z analizy telefonicznych rozmów sprzedażowych w przypadku usług „Ochrona Internetu” i „Ochrona Internetu PRO” „Muzyka na czekanie”, P4 nie stosowała się do obowiązku uzyskania zgody konsumenta.

[dowód: przekazane przez Spółkę nagrania rozmów sprzedażowych, w ramach których wraz z zawarciem umowy konsumentowi aktywowano usługę „Muzyka na czekanie” stanowiące załącznik do pisma P4 z dnia 5 listopada 2021 r., karta: 399-404, folder: punkt 2 np.: nagranie p.n.: \*\*\*\*\*; przekazane przez Spółkę nagrania rozmów sprzedażowych, w ramach których wraz z zawarciem umowy konsumentowi aktywowano usługę „Ochrona Internetu” lub „Ochrona Internetu PRO” stanowiące załącznik do pisma P4 z dnia 19 stycznia 2022 r., karta: 399-404, folder: punkt 2 (np. nagranie p.n.: \*\*\*\*\* i \*\*\*\*\*)]

W kontekście wymienionych wyżej usług należy dodać, że P4 zaprzestało w ogóle oferowania usług „Ochrona Internetu” oraz „Ochrona Internetu PRO” wraz z zawarciem nowej umowy z dniem \*\*\*\*\*.

[dowód: pismo Spółki z dnia 22 lutego 2022 r. nagrania rozmów sprzedażowych, przekazane w ramach taryf, w których uprzednio aktywowano usługę „Ochrona Internetu” lub „Ochrona Internetu PRO” przekazane jako załącznik do wiadomości e-mail z dnia 22 lutego 2022 r.]

W kontekście usługi „Muzyka na czekanie”, Spółka z dniem \*\*\*\*\* zaprzestała dołączania usługi pomimo nieuzyskiwania wyraźnej zgody konsumenta na związane z nią opłaty.

O braku aktywacji usług bez uzyskiwania zgody konsumentów świadczy m.in. to, że po \*\*\*\*\* w żadnym przypadku do zawieranych przez Spółkę umów wraz z momentem ich zawarcia nie dołączono usług dodatkowych, o których mowa w pkt I.1.-I.2. niniejszej decyzji (konsument może jednak zgłosić odrębną dyspozycję ich aktywacji już po zawarciu umowy).

[dowód: pismo Spółki z dnia 13 kwietnia 2022 r. zawierające informację w przedmiocie momentu zaniechania świadczenia usług, o których mowa w pkt I.1.-I.2. niniejszej decyzji, karta: 533'-534']

### Dodatkowy charakter usług

W toku postępowania Prezes Urzędu przeanalizował przedstawione przez Spółkę wyjaśnienia oraz załączone dokumenty. Przeprowadzono także analizę stosowanych przez P4 wzorców umów przekazywanych konsumentom w ramach zawieranej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Na skutek analizy ww. materiałów, Prezes Urzędu ustalił, że wskazane w pkt I.1.-9. usługi różnią się od siebie ze względu na charakter oferowanych świadczeń:



- płatne usługi dodatkowe o charakterze niefunkcyjnym aktywowane wraz z okresem bezpłatnym (usługi: „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu lub Ochrona Internetu PRO” „Play NOW Usługi dodatkowe TV”);
- płatne usługi dodatkowe o charakterze funkcyjnym aktywowane wraz z okresem bezpłatnym (usługi: „Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich”, „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”, 100 minut do innych sieci komórkowych”, „200 minut do innych sieci komórkowych”);
- płatne usługi dodatkowe o charakterze funkcyjnym aktywowane bez okresu bezpłatnego (usługa „Bezpieczny Internet”).

Kompleksowa argumentacja prawna w zakresie wszystkich wymienionych wyżej usług zostanie podniesiona na dalszych etapach uzasadnienia niniejszej decyzji, w tym miejscu, warto jednak zwrócić również uwagę na fakt, iż w przypadku każdej z ww. usług, niezależnie od przypisanej im kategorii pomocniczej opłata za płatne usługi dodatkowe aktywowane wraz z okresem bezpłatnym nie jest integralną częścią abonamentu. Świadczy o tym przede wszystkim to, iż w przedstawionych przez P4 przesyłanych konsumentom fakturach usługi te są w sposób wyraźny odróżniane od opłaty abonamentowej.

**[dowód: pismo P4 z dnia 2 lipca 2019 r., pismo P4 z dnia 28 czerwca 2019 r. str. 2; załączniki do pisma P4 z dnia 26 stycznia 2021 r., karta: 247-253, nośnik danych, folder pkt 5 - rachunki]**

Również treść zawieranych przez Spółkę umów przemawia za tym, że wymienione wyżej usługi są traktowane odrębnie od usług objętych abonamentem. W dokumentach umowy informacja o usługach pojawia się albo w rubryce „Opłaty poza Abonamentem” (tak np. w zakresie usługi Ochrona Internetu PRO - \*\*\*\*\* Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.01.full - załącznik do pisma pismo Spółki z dnia 30 sierpnia 2021 r., karta: 329-344 folder: pkt 11 dodatkowe komplety, \*\*\*\*\*) albo w przypadku usług o charakterze funkcyjnym pojawia się w bardzo ograniczonym zakresie (tak np. komplet wzorców umownych wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych przekazany przez Spółkę w folderze p.n.: Umowa 2, załącznik do pisma P4 z dnia 23 sierpnia 2021 r. karta: 312-328, folder: pkt 12).

### **Automatyczna aktywacja usług**

Stosowane przez P4 regulaminy promocji z góry zakładały, że dana usługa będzie uruchomiona automatycznie i to niezależnie od kanału, w którym miało miejsce zawarcie umowy<sup>3</sup>. Należy podkreślić, że treść regulaminów pozostawała niezmienną niezależnie od tego, w jakim kanale zawierano umowę z konsumentem. Dotyczy to także postanowień przewidujących automatyczną aktywację usług dodatkowych. Tym samym w ogóle nie brano pod uwagę tego, jaka jest rzeczywista wola konsumenta w przedmiocie aktywacji usług dodatkowych, a w konsekwencji generowania przez nie opłat wykraczających poza uzgodnioną kwotę abonamentu.

Z analizy rozmów sprzedażowych, w ramach których aktywowano usługi dodatkowe objęte postępowaniem, wynika, że pojawiały się sytuacje, w których konsultanci telefoniczni Spółki w odpowiedzi na podnoszone przez konsumentów zastrzeżenia co do aktywacji usług dodatkowych informowali, że nie ma możliwości nieuwzględniania/dezaktywowania usługi dodatkowej na etapie zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

<sup>3</sup> A więc niezależnie czy zawarcie umowy miało miejsce w salonie Spółki, w Internecie lub przez kontakt telefoniczny.



[dowód: stosowane przez Spółkę postanowienia wzorców dotyczące aktywacji usług przekazane przez Spółkę jako załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289, nośnik danych, folder: 2021.06.25 Załączniki do odpowiedzi]

P4 przedstawiła treść modelowych postanowień wzorców informujących o automatycznej aktywacji usług objętych niniejszym postępowaniem w piśmie z dnia 25 czerwca 2021 r. Ich treść przedstawia się następująco (pisownia oryginalna):

W przypadku usługi „Muzyka na czekanie” (Regulaminy promocji obowiązujące w okresie 25.12.2014 do 27.11.2017)

*„7. Szczegóły przyznawania usługi "Muzyka na Czekanie", o której mowa w pkt II ust. 2.8 (tylko przy zawarciu Umowy):*

*(...)*

*7.2. Usługa aktywowana jest przez P4 wraz z zawarciem Umowy z utworem wskazanym przez Operatora*

*7.3. W przypadku, gdy w pierwszym pełnym Okresie Rozliczeniowym Abonent nie zgłosi dyspozycji dezaktywacji usługi zgodnie z ust. 7.4 poniżej, usługa pozostanie aktywna w kolejnych Okresach Rozliczeniowych z zastrzeżeniem, że za korzystanie z usługi pobierana będzie opłata abonamentowa w wysokości 2 PLN, każdorazowo uwidaczniana na Rachunku Telekomunikacyjnym.”*

W przypadku usługi „Ochrona Internetu” (Regulamin Oferty Promocyjnej FORMUŁA 4G LTE UNLIMITED tylko SIM regulamin obowiązywał od 27.07.2014 do 31.08.2015)

*„W ramach niniejszej Oferty Promocyjnej aktywowana jest usługa „Ochrona Internetu” - bez dodatkowych opłat przez pierwszy niepełny i następujący po nim pełny Okres Rozliczeniowy (opłata w ramach kwoty Abonamentu). W przypadku zawarcia aneksu do Umowy, aktywacja usługi jest opcjonalna.”*

W przypadku usługi „Ochrona Internetu PRO” (REGULAMIN OFERTY PROMOCYJNEJ PLAY INTERNET TYLKO SIM 30 GB Z TV obowiązującej od 08.03.2018 do 17.09.2018 r.)

*„Elementem niniejszej Oferty Promocyjnej jest usługa „Ochrona Internetu PRO” - świadczona bez dodatkowych opłat przez pierwszy niepełny i następujący po nim pełny Okres Rozliczeniowy (opłata w ramach Abonamentu).”*

W przypadku usługi „Play NOW usługi dodatkowe” (Regulaminy promocji obowiązujące w okresie 12.08.2016 do 13.11.2017)

*1.1. Usługa „TV - usługi dodatkowe” stanowi dodatkową opcję usługi telekomunikacyjnej i jest usługą świadczoną drogą elektroniczną, zostaje włączona z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i nie wymaga dodatkowej aktywacji.*

W przypadku usługi „Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich” [„REGULAMIN OFERTY PROMOCYJNEJ REPLAY FORMUŁA UNLIMITED 250 MB TYLKO SIM V” Obowiązuje od 12 sierpnia 2014 r. do odwołania (warunki świadczenia nie zmieniały się)]

*2. W ramach niniejszej Oferty Promocyjnej Abonenci otrzymują:*

*[...]*

*2.6. W ramach taryfy FORMUŁA PLAY Unlimited - usługę „Pakiet 50 minut oraz 50 SMS/MMS do wszystkich” (...)*

W przypadku usługi „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne” [Regulamin „Regulamin Oferty Promocyjnej REPLAY FORMUŁA SMARTFON UNLIMITED I” (obowiązujący w okresie od 16 października 2015 do odwołania)]



2. W ramach niniejszej Oferty Promocyjnej Abonenci otrzymują:

2.4. W ramach taryfy FORMUŁA SMARTFON UNLIMITED 59,99 - usługę „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne” przyznaną na zasadach opisanych w pkt III ust. 3. Poniżej,”

W przypadku usługi „Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci” („REGULAMIN OFERTY PROMOCYJNEJ REPLAY FORMUŁA UNLIMITED 250 MB TYLKO SIM V” Obowiązuje od 12 sierpnia 2014 r. do odwołania (warunki świadczenia nie zmieniały się]

„2. W ramach niniejszej Oferty Promocyjnej osoby, o których mowa w pkt I ust. 1 lit. a) otrzymują:

[...]

d) W przypadku zawarcia Umowy w ramach taryfy FORMUŁA PLAY Unlimited do wyboru usługę „Pakiet 100 minut do wszystkich” na zasadach opisanych w pkt II ust. 6 niniejszej Oferty Promocyjnej lub usługę „Nielimitowane SMS/MMS do wszystkich”, przyznaną na zasadach opisanych w pkt II ust. 7 niniejszej Oferty Promocyjnej, przy czym istnieje możliwość uruchomienia przez Abonenta obydwu usług.

e) W przypadku zawarcia Umowy w ramach taryfy FORMUŁA 4.0 Unlimited usługę „Nielimitowane SMS/MMS do wszystkich”, przyznaną na zasadach opisanych w pkt II ust. 7 niniejszej Oferty Promocyjnej.”

W przypadku usługi „100 minut do innych sieci komórkowych” (Regulamin Oferty Promocyjnej FORMUŁA Unlimited” obowiązujący od 10 września 2013r. do odwołania. Analogicznie w pozostałych regulaminach oferujących tę usługę.)

„2. W ramach niniejszej Oferty Promocyjnej osoby, o których mowa w pkt I ust. 1 lit. a) otrzymują:

[...]

d) W przypadku zawarcia Umowy w ramach taryfy FORMUŁA PLAY Unlimited do wyboru usługę „Pakiet 100 minut do wszystkich” na zasadach opisanych w pkt II ust. 6 niniejszej Oferty Promocyjnej lub usługę „Nielimitowane SMS/MMS do wszystkich”, przyznaną na zasadach opisanych w pkt II ust. 7 niniejszej Oferty Promocyjnej, przy czym istnieje możliwość uruchomienia przez Abonenta obydwu usług.”

W przypadku usługi „200 minut do innych sieci komórkowych” („REGULAMIN OFERTY PROMOCYJNEJ FORMUŁA UNLIMITED” obowiązujący od 24 września 2015 r. do odwołania. Analogicznie w pozostałych regulaminach promocji oferujących tę usługę.)

„2. W ramach niniejszej Oferty Promocyjnej Abonenci otrzymują:

[...]

2.5 W ramach taryfy FORMUŁA UNLIMITED 29,99 - do wyboru usługę „Pakiet 200 minut do innych sieci komórkowych”, na zasadach opisanych w pkt III ust. 6 niniejszej Oferty Promocyjnej lub usługę „Nielimitowane SMS/MMS do wszystkich”, przyznaną na zasadach opisanych w pkt III ust. 5 niniejszej Oferty Promocyjnej, przy czym istnieje możliwość uruchomienia przez Abonenta obydwu usług.”

W przypadku usługi „Bezpieczny Internet” („REGULAMIN OFERTY PROMOCYJNEJ FORMUŁA UNLIMITED” obowiązujące w okresie od 24 czerwca 2014 r. do odwołania)

„10. Mechanizm „Bezpieczny Internet”.

10.1. Abonent w ramach niniejszej Oferty Promocyjnej korzysta z mechanizmu „Bezpieczny Internet”.

[...]

10.4. Mechanizm „Bezpiecznego Internetu” uruchamiany jest w danym Okresie rozliczeniowym pod warunkiem rozpoczęcia transmisji danych. W przypadku nie korzystania



*z transmisji danych w danym Okresie Rozliczeniowym nie jest naliczana opłata, o której mowa w pkt II ust. 10.2.”*

### **Brak wyraźnej zgody konsumenta na aktywację usług dodatkowych**

Ustalenia w zakresie automatycznej aktywacji usług, o których mowa wyżej, znajdują potwierdzenie w nagraniach rozmów sprzedażowych przedstawionych przez Spółkę w toku postępowania. Stanowi to potwierdzenie tego, że P4 nie brało pod uwagę woli konsumenta.

Również nagrania w zakresie niektórych usług, które miały miejsce po rezygnacji z postanowień dotyczących automatycznej aktywacji usług w regulaminach promocji, wskazują na to, że zgoda konsumenta na aktywację usług dodatkowych i wynikające stąd płatności nie była uzyskiwana. Przedmiotowa problematyka dotyczy usług „Muzyka na czekanie” a także „Ochrona Internetu” i „Ochrona Internetu PRO” i znajduje wyraz np. w przedstawionych wyżej przykładowych nagraniach \*\*\*\*\* , \*\*\*\*\* i \*\*\*\*\* (por. także na str. 22-24 niniejszej decyzji).

**[dowód: przekazane przez Spółkę nagrania rozmów sprzedażowych, w ramach których wraz z zawarciem umowy konsumentowi aktywowano usługę „Muzyka na czekanie” stanowiące załącznik do pisma P4 z dnia 5 listopada 2021 r., karta: 399-404, folder: punkt 2 np.: nagranie oznaczone p.n.: \*\*\*\*\* a także nagrania oznaczone p.n.: \*\*\*\*\* oraz \*\*\*\*\*]**

**[dowód: przekazane przez Spółkę nagrania rozmów sprzedażowych, w ramach których wraz z zawarciem umowy konsumentowi aktywowano usługę „Ochrona Internetu” lub „Ochrona Internetu PRO” stanowiące załącznik do pisma P4 z dnia 19 stycznia 2022 r., karta: 423-457 folder: punkt 2 (np. nagranie oznaczone p.n.: \*\*\*\*\* i \*\*\*\*\*)]**

Na podstawie treści przekazanych nagrań Prezes Urzędu ustalił, że Spółka nie uzyskiwała wyraźnej zgody konsumenta na aktywację usług wskazanych w pkt I.1-9. decyzji. Poniżej przedstawiono przykładowe transkrypcje fragmentów rozmów sprzedażowych, w ramach których aktywowano konsumentom poszczególne usługi. Zawierają one wszystkie przekazane w ramach danej rozmowy informacje o danej usłudze.

Przykładowe nagrania dotyczące usługi „Muzyka na Czekanie”:

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r., pendrive, folder 2016/02.2016/Muzyka na czekanie (1 miesiąc)] na podstawie którego zawarto umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych i zgodnie z twierdzeniami Spółki aktywowano usługę „Muzyka na czekanie” przy czym konsument nie został poinformowany o aktywacji tej usługi.

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r. pendrive, folder 2016503.2015\muzyka na czekanie (1miesiąc)]

**[13:31]**

**S:** Dodatkowo na pierwszy okres rozliczeniowy otrzymuje Pan całkowicie za darmo pakiet nielimitowane sms i mms, później cena tego pakietu to 10 zł ale jest to Pana decyzja czy będzie Pan chciał z tego pakietu korzystać dalej (...)

**[13:45]**

**S:** Dodatkowo na pierwszy cykl rozliczeniowy otrzymuje Pan całkowicie za darmo Muzykę na czekanie, po pierwszym pełnym okresie rozliczeniowym cena pakietu to 2 zł i jest to Pana decyzja czy będzie Pan chciał z pakietu korzystać dalej.

**[15:04]**

**K:** Moment, moment, ta muzyka na czekanie to mnie nie interesuje.

**S:** Ja rozumiem, no to wtedy proszę Panią przy pierwszym okresie nie włączać tego ale proszę zadzwonić na \*500 i oni wyłączą

Przykładowe nagrania dotyczące usługi „Ochrona Internetu”:

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r. pendrive, folder 2016/10.2016/Ochrona Internetu (1 miesiąc)]



**[10:17]**

*S: Wraz z aktywacją uruchamiamy Pani ochronę Internetu 1 mc za darmo, jeżeli będzie Pani zainteresowana dalszym korzystaniem, koszt miesięczny usługi to 9 zł.*

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r. pendrive, folder 2015/07.2015/Ochrona Internetu (3 miesiące)]

**[2:11]**

*S: Przez 3 mc-e Ochrona Internetu za darmo, potem kosztuje 9 zł, można wtedy bez problemu wyłączyć albo na Play24 albo dzwoniąc do nas ,można to wyłączyć też wcześniej w razie czego.*

Przykładowe nagranie dotyczące usługi „Ochrona Internetu PRO”:

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r. pendrive, folder 2019/05.2019/Ochrona Internetu PRO (1 miesiąc)]

**[10:14]**

*S: Wraz z aktywacją uruchamiamy Pani Ochronę Internetu na pierwszy miesiąc za darmo, jeżeli Pani będzie zainteresowana dalszym korzystaniem, koszt miesięczny usługi to 9 zł.*

Nagrania dotyczące usługi „Play NOW usługi dodatkowe TV”:

Nagranie nr \*\*\*\*\* załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r. pendrive, folder 2017/05.2017/TV usługi dodatkowe)

**[8:08]**

*S: I tutaj jeszcze taka usługa telewizyjna dodatkowo, pakiet Play NOW, to polega na tym, że może Pani korzystać ze strony PlayNOW (...) i jest to bezpłatne przez cały czas trwania umowy. Włączamy tam usługę dodatkową, która usprawnia korzystanie z tej strony, bo można te programy też nagrywać i odtwarzać w dowolnym momencie (...). To nie kosztuje nic przez 12 mc-y, od 13 mc-a kosztuje dodatkowo 2 zł więc może to Pani po prostu sobie...*

*K: Mhm, ale nie nie nie nie*

*S: No to w razie czego po prostu wyłączyć to jak już będzie aktywne no bo 2 zł to dodatkowo będzie to kosztować, może pani wyłączyć to od razu po aktywacji nowej tej oferty*

Nagranie nr \*\*\*\*\* załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r. pendrive, folder 2018\08.2018\TV usługi dodatkowe), gdzie pomimo deklaracji konsultanta wyrażonej w toku rozmowy, konsumentowi aktywowano usługę dodatkową.

**[9:10]**

*S: I ta usługa, zawiera również usługę PLAYNOW czyli usługę dodatkowej telewizji, którą ma Pani w ramach abonamentu oraz usługę nagrywarki. Nagrywarka przez pierwsze 12 mc-y jest bezpłatna, po 12 mc-u trzeba pamiętać żeby nagrywarke wyłączyć, żeby nie było dodatkowego 2 zł i można to zrobić (...)*

*K: Ja bym prosiła w ogóle ją wyłączyć, bo ja korzystam (...) i nie oglądam.*

*S: Aha, to ja od razu Pani to wyłączę*

*K: Żeby w ogóle tego nie było*

Przykładowe nagranie dotyczące usługi „Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich”:

Nagranie nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r., pendrive, folder 2015/01.2015/pakiet 50 min oraz 50 sms mms do wszystkich)

**[11:09]**

*S: Ponadto w usłudze pan od nas otrzyma coś takiego jak w 1-wszym mc-u pakiet 50 minut i 50 sms wymiennych na mms do innych sieci. Ale tj. tylko na miesiąc, po miesiącu musi Pan to wyłączyć ponieważ to po miesiącu kosztowałoby Pana dodatkowe 10 zł, teraz podyktuję Panu kod za pomocą którego może pan to wyłączyć i jeszcze jeden się pakiet panu uruchomi - tj. pakiet Muzyka na czekanie (...)*

Przykładowe nagranie dotyczące usługi „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”:

Nagranie nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r., pendrive, folder 2016/02.2016/nielimitowane połączenia na numery stacjonarne), na podstawie którego zawarto umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w której zgodnie z twierdzeniami Spółki



aktywowano usługę „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”, przy czym konsument nie został nawet poinformowany o aktywacji tej usługi.

Przykładowe nagranie dotyczące usługi „200 minut do innych sieci komórkowych”:

Nagranie nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r., pendrive, folder 2016/02.2016/Dodatkowe 200 min), na podstawie którego zawarto 2 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i zgodnie z twierdzeniami Spółki aktywowano usługę „200 minut do innych sieci komórkowych”, przy czym konsument nie został nawet poinformowany o aktywacji tej usługi.

Wśród przekazanych przez Spółkę nagrań znajdują się takie, w których jest mowa o aktywacji kilku usług dodatkowych w ramach jednego zawarcia umowy bądź przedłużenia umowy. Z uwagi na powyższe w celu zbadania jak przebiegała aktywacja usług „Dodatkowe 100 minut do innych sieci komórkowych” oraz „Nielimitowane SMS/MMS do wszystkich” konieczna była analiza przekazanych materiałów, z uwzględnieniem danych zawartych w piśmie z dnia 25 czerwca 2021 r., w ramach których wskazano taryfy, w których aktywowano poszczególne usługi dodatkowe.

Przykładowe nagrania dotyczące usługi „100 minut do innych sieci komórkowych” przekazane przez Spółkę w ramach nagrań dotyczących innych usług:

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r., pendrive, folder 2015\03.2015\muzyka na czekanie (1miesąc)]

**[13:43]**

*S: I płaci Pan tylko kwotę już 9,99 co miesiąc (...). I będzie Pan miał tutaj jeszcze 100 minut do innych sieci jako taki pakiet dodatkowy do dzwonienia - co miesiąc 100 minut i te 100 minut przez pierwszy miesiąc jest za darmo więc można przez pierwszy miesiąc korzystać z tego gratis, od drugiego miesiąca dodatkowa płatność 10 zł. Gdyby chciał pan wyłączyć te 100 minut (...) To pierwszy pakiet dodatkowy, drugi pakiet dodatkowy tj. muzyka na czekanie (...)*

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r., pendrive, folder 2015\01.2015\muzyka na czekanie (1miesąc)]

**[11:22]**

*S: I teraz tak: Na miesiąc dodatkowo do tej karty ma Pan 100 minut do wszystkich tak.*

*K: Tak*

*S: Po miesiącu to kosztuje 10 zł ale oczywiście to można wyłączyć. Na miesiąc ma Pan muzykę na czekanie (...)*

Przykładowe nagrania dotyczące usługi Nielimitowane SMS/MMS do wszystkich przekazane przez Spółkę w ramach nagrań dotyczących innych usług:

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r. pendrive, folder 2016503.2015\muzyka na czekanie (1miesąc)]

**[13:31]**

*S: Dodatkowo na pierwszy okres rozliczeniowy otrzymuje Pan całkowicie za darmo pakiet nielimitowane sms i mms, później cena tego pakietu to 10 zł ale jest to Pana decyzja czy będzie Pan chciał z tego pakietu korzystać dalej.*

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r., pendrive, folder 2015\11.2015\muzyka na czekanie (1miesąc)]

**[2:10]**

*S: No chyba, że SMS i MMS też by Pana interesowało to wtedy jest dycha więcej do abonamentu czyli 39,99*

*K: Nie to ja tam (niezrozumiałe) No bo wie Pan płacić dychę więcej jeżeli faktycznie pan tego nie potrzebuje no to... Nie, nie*

**[5:50]**

*S: I teraz tak: w pierwszym miesiącu ma Pan jeszcze od nas Muzykę na czekanie oraz Nielimitowane SMS i MMS do wszystkich czyli w pierwszym miesiącu ma Pan za darmo to. W kolejnym miesiącu za muzykę by było 2 zł a za SMS i MMS dyszka. Jeżeliby Pana nie interesowały to ja Panu po zakończeniu rozmowy wyślę SMS, dzwoni pan wtedy pod \*500 i mówi Pan że ja za ten pakiet rezygnuję żeby nie płacić tych 12 zł.*



Jedno z przykładowych nagrań dotyczące usługi „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”:

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r., pendrive, folder 2015\09.2015\muzyka na czekanie (1miesiąc)]

**[11:48]**

*S: I proszę pana jeszcze tutaj w tej ofercie są 2 pakiety na 1-wszy miesiąc za darmo a później są płatne więc jeżeli Pan ich nie chce to trzeba pamiętać żeby w ciągu 1-wszego miesiąca te pakiety wyłączyć i tj. proszę Pana pakiet nielimitowane połączenia na numery stacjonarne na pierwszy miesiąc za darmo, później płatny 10 zł i pakiet muzyka na czekanie na 1 wszy miesiąc za darmo później płatny 2 zł. Jeżeli Pan nie chce tych pakietów no to po otrzymaniu SMS że już jest aktywny abonament proszę pamiętać żeby wyłączyć sobie te pakiety.*

*K: A jak to wyłączyć proszę pana?*

*S: To wystarczy przedzwonić do nas i poprosić konsultanta o wyłączenie.*

*K: Na \*500 znowuż?*

*S: Na \*500, nie na dział przedłużania umów tylko na dział informacyjny.*

*K: Dobra (...) A czy możemy to od razu wyłączyć bo to nam w ogóle nie będzie potrzebne*

*S: Znaczy ja nie mam opcji w zamówieniu (...)*

Przykładowe nagrania dotyczące usługi „200 minut do innych sieci komórkowych”:

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2019 r., pendrive, folder 2015\2015\11.2015\muzyka na czekanie (1miesiąc)]

**[13:30]**

*S: Pani wybrała sobie abonament formuła Unlimited SIM na 24 mc-e (...) tutaj ma Pani (...) oczywiście tutaj 200 minut jako pakiet i w pierwszym mc-u ten pakiet dostaje Pani u nas gratis czyli w pierwszym miesiącu prezent dostaje Pani na 9,99. Jeżeli chodzi o pakiety dodatkowe to ma Pani taki pakiet Muzyka na czekanie.*

Nagranie nr \*\*\*\*\* [załącznik do pisma Spółki z dnia 19.11.2021 r., CD, folder 200 minut 19.11.2021]

**[3:50]**

*S: Dodatkowo jeszcze na pierwszy cykl rozliczeniowy otrzymuje Pan pakiet nielimitowanych SMS/MMS do wszystkich sieci po pierwszym okresie rozliczeniowym jakby Pan chciał korzystać z pakietu ten pakiet kosztuje 10 zł.*

**[6:40]**

*S: Zdecydował się Pan na przedłużenie swojej obecnej umowy na abonament formuła Unlimited 9,99 zł (...) I w ramach abonamentu otrzymuje Pan (...) Dodatkowo jeszcze na pierwszy cykl rozliczeniowy otrzymuje Pan pakiet 200 minut do innych sieci. Po pierwszym okresie rozliczeniowym jeśli Pan chciałby z tego pakietu korzystać pakiet kosztuje 10 zł.*

Jak można zauważyć na podstawie transkrypcji fragmentów przykładowych nagrań, pomimo tego, że oferowane przez Spółkę usługi mogą różnić się swoją charakterystyką, samo podejście co do wpływu woli konsumenta na ich aktywację ma podobny charakter. Zasadniczo przyjęty przez Spółkę sposób przekazywania informacji jest taki sam w większości przekazanych przez Spółkę nagrań i opiera się na komunikowaniu, iż usługa zostanie aktywowana. W niemalże wszystkich przypadkach, w których następowała aktywacja usług wraz z zawarciem umowy, konsultant poprzestawał na udzieleniu informacji o tym fakcie. Należy zwrócić uwagę, iż nawet w sytuacji gdy konsument reagował na ww. komunikaty, np. protestował przeciwko aktywacji usługi, konsultant odmawiał, stwierdzając, że nie ma takiej możliwości, gdyż czynność tę można przeprowadzić wyłącznie po zawarciu umowy i/lub za pomocą określonych kanałów. To, iż usługi te były aktywowane bez uzyskania wyraźnej zgody konsumenta lub bez nawet poinformowania o tym fakcie wynika z tego, że były one automatycznie dołączane do regulaminów usług powiązanych z określoną taryfą. W tym zakresie rola konsultanta sprowadzała się do udzielenia



informacji o uruchomieniu usług wraz z taryfą, ewentualnie do udzielenia wskazówek, co do terminu i sposobu ich wyłączenia. W konsekwencji, gdy klient nie chciał ponosić opłat za usługę dodatkową, musiał samodzielnie z niej zrezygnować.

W przypadku usługi „Bezpieczny Internet” ustalenie, jakie informacje były przekazywane w toku rozmowy sprzedażowej - wobec nieprzekazania przez Spółkę nagrań dedykowanych dla tej usługi następowało wyłącznie na podstawie zestawienia nagrań dotyczących innych usług z zestawieniem taryf, w ramach których dochodziło do jej aktywacji. Na podstawie powyższej analizy, udało się ustalić, iż w przedmiocie omawianej usługi konsultanci w ogóle nie informowali konsumentów o tym, iż dojdzie do jej aktywacji. Wymieniona wyżej sytuacja znajduje wyraz np. w nagraniu nr.: \*\*\*\*\* stanowiącym załącznik do pisma Spółki z dnia 19 listopada 2021 r., CD, folder: 2017\09.2017\Muzyka na czekanie (1miesiąc).

Wyszczególnione wyżej informacje uzyskane w ramach analizy nagrań rozmów telefonicznych wskazują na to, że Spółka aktywowała usługi wskazane w pkt I.1.-9. niniejszej decyzji bez uzyskania wyraźniej zgody konsumenta na związane z tymi usługami opłaty. Jest to konsekwencją zastosowanego mechanizmu opierającego się na wskazanym wyżej automatycznym dołączaniu usług do zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Również nagrania rozmów sprzedażowych prowadzonych po wycofaniu postanowień o aktywacji usług z regulaminów promocji świadczą o tym, że P4 nie uzyskiwało zgody na aktywację usług dodatkowych.<sup>4</sup>

O mających miejsce nieprawidłowościach konsumenci wskazywali również w składanych reklamacjach. Podnosi się w nich przede wszystkim, że usługa została aktywowana wbrew ich woli. Przykładowe fragmenty reklamacji w odniesieniu do każdej usługi wskazane zostały poniżej (pisownia oryginalna):

Fragment przykładowej reklamacji dotyczącej naliczania opłat za usługę „Muzyka na Czekanie”:

Reklamacja nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 23.08.2021 r., CD, folder pkt 10/Muzyka na czekanie/Pozytywne)

„Witam, w imieniu klientki chciałbym złożyć reklamację dt. nr \*\*\*\*\*. Klientka w dniu podpisania umowy miała przekazaną informację iż ten nr będzie płatny w wysokości 9,99 zł m-cznie. Natomiast na FVAT nr: \*\*\*\*\* oraz \*\*\*\*\* pojawiły się opłaty za dwie usługi: muzyka na czekanie oraz pakiet 100 minut do wszystkich sieci (...)”

Fragment przykładowej reklamacji dotyczącej naliczania opłat za usługę „Ochrona Internetu”:

Reklamacja nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 23.08.2021 r., CD, folder pkt 10/Ochrona Internetu/Negatywne)

„Klient twierdzi, że konsultant podczas zawarcia umowy poinformował że abonament będzie wynosił około 45PLN. Klient nie został poinformowany o włączeniu usługi Ochrona Internetu Pro oraz o usłudze cyklicznego zwiększania prędości. Klient zawarł umowę 12-11-2019 w salonie Play w miejscowości Węgorzewo. (...)”

Fragment przykładowej reklamacji dotyczącej naliczania opłat za usługę „Play NOW usługi dodatkowe TV”:

Reklamacja nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 23.08.2021 r., CD, folder pkt 10/ TV usługi dodatkowe/Negatywne)

„Klient twierdzi, że podczas przedłużania umowy zapewniany był, że nie będzie miał żadnych usług dodatkowych kosztów. Po 12 miesiącach do jego abonamentu doliczono pakiet „TV - usługi dodatkowe”. Klient w niewiedzy wciąż opłacał faktury w kwocie 19,99 zł. W związku z dodatkowymi opłatami klient utracił rabat za terminową płatność (...)”

<sup>4</sup> Por. str. 22-24 i wskazane tam nagrania rozmów sprzedażowych w zakresie usług „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu” i Ochrona Internetu PRO”.



Fragment przykładowej reklamacji dotyczącej naliczania opłat za usługę „Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich”:

Reklamacja nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 23.08.2021 r., CD, folder pkt 10/ Pakiet 50 min SMS/Negatywne)

*„(...) Proszę o odsłuchanie rozmowy z konsultantem co zostało mi obiecanie, że będę płaciła abonament 9,99 zł rozumiem, że pierwsza faktura zwierata kwotę 49,99 zł za aktywację i że w fakturach występują dodatkowe naliczenia usług premium jednak po odjęciu tych kwot i tak nie ma tego abonamentu 9,99 tylko jest za 19,99 z 50 sms i mint do szorstkich o czym konsultant mnie nie poinformował i dlatego po raz kolejny czuję się oszukana przez Państwa firmę (...)*”

Fragment przykładowej reklamacji dotyczącej naliczania opłat za usługę „Bezpieczny Internet”:

Reklamacja nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 23.08.2021 r., CD, folder pkt 10/ Bezpieczny Internet/Pozytywne)

*„KL. Po raz kolejny ma błędnie naliczoną kwotę na fv. Na fv widnieje pozycja Bezpieczny Internet lecz kl jej nie aktywował. KL oczekuje korekty. (...)”*

Fragment przykładowej reklamacji dotyczącej naliczania opłat za usługę „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”:

Reklamacja nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 23.08.2021 r., CD, folder pkt 10/ Nielimitowane stacjonarne/Negatywne)

*„Klient zawarł aneks do umowy który wszedł w życie od 11.09.2015 gdzie w rozmowie telefoniczne klient nie wyraził chęci korzystania z nielimitowanych minut na stacjonarne w ramach tylko pierwszego miesiąca darmowego bo chciał uniknąć opłat w razie gdyby potem zapomniał wyłączyć tą usługę. (...) Na tą chwilę klient ma w komponentach nielimitowane rozmowy na stacjonarne które przez ten cały okres trwania aneksu naliczane na fakturze w związku z tym klient prosi o zwrot pieniędzy za miesiące w których zostały te opłaty naliczone (...)”*

Fragment przykładowej reklamacji dotyczącej naliczania opłat za usługę „Nielimitowane SMS/MMS do wszystkich”:

Reklamacja nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 23.08.2021 r., CD, folder pkt 10 Nielimitowane SMS/Pozytywne)

*„Klientowi została naliczona olata za pakiet nielimitowane SMS/MMS do wszystkich sieci, Klient nie uruchamiał tego pakietu, proszę o weryfikację i rekompensatę”*

Fragment przykładowej reklamacji dotyczącej naliczania opłat za usługę „100 minut do innych sieci komórkowych”:

Reklamacja nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 23.08.2021 r., CD, folder pkt 10/ pakiet 100 minut/Pozytywne)

*„Klientowi podczas podpisywania umowy został wl aczony na siedmiu numerach Pakiet 100 minut do innych sieci komórkowych oraz Muzyka na czekanie. Klient zgłaszał, że chce to wyłączyć. Był także w późniejszym terminie w salonie w celu wyłączenia powyższych pakietów. Konsultant poinformował, że pakiety wyłączył. Tak się nie stało. Przez kolejne faktury opłata za włączone pakiety była naliczana. Klient żąda zwrotu pieniędzy za zapłacone pakiety, o których wyłączenie prosił. (...)”*

Fragment przykładowej reklamacji dotyczącej naliczania opłat za usługę „200 minut do innych sieci komórkowych”:

Reklamacja nr \*\*\*\*\* (załącznik do pisma Spółki z dnia 23.08.2021 r., CD, folder pkt 10/ pakiet 200 minut/Negatywne)

*„Klientka podpisywała umowę na kwotę 39,99 złotych w tej kwocie miała mieć zawarte 200 minut do innych sieci. Niestety na samej umowie widnieje miesięczna opłata 10 złotych za pakiet. Klientka prosi o zdjęcie tej opłaty ponieważ ta kwota jest dla niej za duża. (...)”*

### **Odpłatność usług**

Wszystkie usługi, o których mowa w pkt I niniejszej decyzji, cechują się odpłatnością. Jakkolwiek postanowienia regulaminów zawierały swego rodzaju szczegółowe uregulowania co do formy



odpłatności (mowa tu np. o kwocie, okresie bezpłatnym, warunkach odpłatności itd.), już na tym etapie w sytuacji normalnego korzystania z usług telekomunikacyjnych przewidywana była konieczność uiszczenia przez konsumenta opłaty dodatkowej, wykraczającej poza kwotę abonamentu. Oznacza to, iż z samej okoliczności aktywowania usługi (na co, jak wskazywano w poprzedzającym podtytule nie uzyskiwano wyraźnej zgody), konsument musiał liczyć się z tym, że jeżeli nie podejmie określonych kroków w celu dezaktywacji usługi, zostanie obciążony dodatkowymi kosztami.

Jak wynika z przeprowadzonych w toku postępowania ustaleń, zasady odpłatności opisywanych usług przedstawiają się następująco:

| Nazwa usługi                           | Wysokość opłaty                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Okres bezpłatny | Moment naliczania opłat                                          |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------|
| Muzyka na czekanie                     | 2 zł miesięcznie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TAK             | Po upływie 1 mies. okresu bezpłatnego                            |
|                                        | <i>dowód: postanowienia stosowanych przez Spółkę regulaminów promocji (w zakresie okresu bezpłatnego) oraz regulaminów usługi (w zakresie wysokości opłat) stanowiących załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289 nośnik danych, foldery: 2021.06.25 Muzyka na czekanie, Regulaminy promocji oraz 2021.06.25 Muzyka na czekanie, Regulaminy usługi</i>                       |                 |                                                                  |
| Ochrona Internetu                      | 9 zł lub 15 zł miesięcznie (w zależności od wariantu)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TAK             | Po upływie okresu 1 mies. bezpłatnego                            |
|                                        | <i>dowód: postanowienia stosowanych przez Spółkę regulaminów promocji (w zakresie okresu bezpłatnego) oraz regulaminów usługi (w zakresie wysokości opłat) stanowiących załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289, nośnik danych, foldery: 2021.06.25 Ochrona Internetu, Regulaminy promocji oraz 2021.06.25 Ochrona Internetu, Regulaminy usługi</i>                        |                 |                                                                  |
| Ochrona Internetu PRO                  | 9,99 zł miesięcznie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | TAK             | Po upływie 1 mies. okresu bezpłatnego                            |
|                                        | <i>dowód: postanowienia stosowanych przez Spółkę regulaminów promocji (w zakresie okresu bezpłatnego) oraz regulaminów usługi (w zakresie wysokości opłat) stanowiących załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289, nośnik danych, foldery: 2021.06.25 Ochrona Internetu PRO, Regulaminy promocji oraz 2021.06.25 Ochrona Internetu PRO, Regulaminy usługi</i>                |                 |                                                                  |
| Play NOW Usługi dodatkowe TV           | 2 zł miesięcznie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TAK             | Po upływie 12 mies. okresu bezpłatnego                           |
|                                        | <i>dowód: postanowienia stosowanych przez Spółkę regulaminów promocji (w zakresie okresu bezpłatnego) oraz regulaminów usługi (w zakresie wysokości opłat) stanowiących załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289, nośnik danych, foldery: 2021.06.25 Play NOW Usługi dodatkowe TV, Regulaminy promocji oraz 2021.06.25 Play NOW Usługi dodatkowe TV, Regulaminy usługi]</i> |                 |                                                                  |
| Pakiet 50 min 50 sms/mms do wszystkich | 10 zł miesięcznie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | TAK             | Po upływie 1 mies. okresu bezpłatnego                            |
|                                        | <i>dowód: postanowienia stosowanych przez Spółkę regulaminów promocji (w zakresie okresu bezpłatnego) oraz regulaminów usługi (w zakresie wysokości opłat) stanowiących załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289, nośnik danych, foldery: 2021.06.25, Pakiet 50 min 50 SMS MMS, Regulaminy promocji</i>                                                                     |                 |                                                                  |
| Bezpieczny Internet                    | Od 5 do 30 zł w zależności od zakwalifikowania zużycia danych wg tzw. widełek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NIE             | W momencie uruchomienia Internetu ponad ustalony w ofercie limit |



|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |                                       |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------|
|                                                | <i>dowód: postanowienia stosowanych przez Spółkę regulaminów promocji (w zakresie okresu bezpłatnego) oraz regulaminów usługi (w zakresie wysokości opłat) stanowiących załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289, nośnik danych, foldery: 2021.06.25, Bezpieczny Internet, Regulaminy promocji</i>                                                                                                      |     |                                       |
| Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne | 10 zł miesięcznie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TAK | Po upływie 1 mies. okresu bezpłatnego |
|                                                | <i>dowód: postanowienia stosowanych przez Spółkę regulaminów promocji (w zakresie okresu bezpłatnego) oraz regulaminów usługi (w zakresie wysokości opłat) stanowiących załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289, nośnik danych, foldery: 2021.06.25, Nielimitowane SMS MMS, Regulaminy promocji oraz 2021.06.25, Nielimitowane SMS MMS, Regulaminy usługi</i>                                          |     |                                       |
| Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci      | 10 zł miesięcznie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TAK | Po upływie 1 mies. okresu bezpłatnego |
|                                                | <i>dowód: postanowienia stosowanych przez Spółkę regulaminów promocji (w zakresie okresu bezpłatnego) oraz regulaminów usługi (w zakresie wysokości opłat) stanowiących załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289 nośnik danych, foldery: 2021.06.25, Nielimitowane połączenia na nr stacjonarne, Regulaminy promocji oraz 2021.06.25, Nielimitowane połączenia na nr stacjonarne, Regulaminy usługi</i> |     |                                       |
| 100 minut do innych sieci komórkowych          | 10 zł miesięcznie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TAK | Po upływie 1 mies. okresu bezpłatnego |
|                                                | <i>dowód: postanowienia stosowanych przez Spółkę regulaminów promocji (w zakresie okresu bezpłatnego) oraz regulaminów usługi (w zakresie wysokości opłat) stanowiących załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289, nośnik danych, foldery: 2021.06.25, Pakiet 100 minut, Regulaminy promocji oraz 2021.06.25, Pakiet 100 minut, Regulaminy usługi</i>                                                    |     |                                       |
| 200 minut do innych sieci komórkowych          | 15 zł miesięcznie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TAK | Po upływie 1 mies. okresu bezpłatnego |
|                                                | <i>dowód: postanowienia stosowanych przez Spółkę regulaminów promocji (w zakresie okresu bezpłatnego) oraz regulaminów usługi (w zakresie wysokości opłat) stanowiących załącznik do pisma P4 z dnia 25 czerwca 2021 r., karta: 266-289, nośnik danych, foldery: 2021.06.25, Pakiet 200 minut, Regulaminy promocji oraz 2021.06.25, Pakiet 200 minut, Regulaminy usługi</i>                                                    |     |                                       |

W piśmie z dnia 26 stycznia 2021 r. Spółka wskazała wysokość przychodu dla każdej z usług będących przedmiotem postępowania dla ostatniego miesiąca oferowania usługi<sup>5</sup> oraz za październik 2020 r. Wymienione wyżej informacje przedstawiają się następująco (opracowanie własne na podstawie informacji przekazanych przez P4):

| Nazwa usługi                           | Wysokość przychodu w ostatnim miesiącu oferowania usługi | Wysokość przychodu w październiku 2020 |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Muzyka na czekanie                     | *****                                                    | *****                                  |
| Ochrona Internetu                      | *****                                                    | *****                                  |
| Ochrona Internetu PRO                  | *****                                                    | *****                                  |
| Play NOW Usługi dodatkowe TV           | *****                                                    | *****                                  |
| Pakiet 50 min 50 sms/mms do wszystkich | *****                                                    | *****                                  |

<sup>5</sup> Przez sformułowanie „w ostatnim miesiącu” należy rozumieć ostatni miesiąc, gdy możliwe było zawarcie nowych umów wraz z aktywacją danej usługi a w regulaminach promocji znajdowały się zapisy o automatycznej aktywacji usługi (por. tabela na str. 22-23).



|                                                |       |       |
|------------------------------------------------|-------|-------|
| Bezpieczny Internet                            | ***** | ***** |
| Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne | ***** | ***** |
| Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci      | ***** | ***** |
| 100 minut do innych sieci komórkowych          | ***** | ***** |
| 200 minut do innych sieci komórkowych          | ***** | ***** |

### **Dezaktywacja usług**

W przypadku usług oferowanych z uwzględnieniem okresu próbnego przeważająca część konsumentów, którym usługi zostały aktywowane na próbę decyduje się na ich dezaktywację. Zestawienie przekazanych przez Spółkę danych dotyczących ilości umów, w ramach których następowała aktywacja usług dodatkowych oraz szacunkowej ilości dezaktywacji przedmiotowych usług przedstawia się następująco:

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

[dowód: zestawienia stanowiące załączniki nr. 1- 4 do pisma P4 z dnia 30 sierpnia 2021 r. karta: 329-344, nośnik danych]

| Nazwa usługi       | Okres  | Liczba aktywacji wraz z zawarciem umowy | Liczba dezaktywacji w okresie bezpłatnym | Liczba dezaktywacji po upływie okresu bezpłatnego | UWAGI                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|--------|-----------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | Liczba |                                         |                                          |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                           |
| Muzyka na czekanie | Okres  | 06.2020 - 06.2021                       | 6.2020 - 06.2021                         | 11.2016 - 11.2017                                 | *****<br>konsumentów<br>dezaktywowali usługę<br>jeszcze w trakcie okresu<br>bezpłatnego.                                                                                                                                                  |
|                    | Liczba | *****                                   | *****                                    | *****                                             |                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ochrona Internetu  | Okres  | 06.2020 - 06.2021                       | 6.2020 - 06.2021                         | 09.2019 - 09.2020                                 | Dane mogą nie odzwierciedlać rzeczywistej liczby konsumentów, którzy nie wyrazili zgody na aktywację usługi.<br>We wskazanym okresie usługa jest aktywowana także w ramach wyrażenia zgody na aktywację (checkbox) w kanale internetowym. |
|                    | Liczba | *****                                   | *****                                    | *****                                             |                                                                                                                                                                                                                                           |
|                    | Okres  | 06.2020 - 06.2021                       | 06.2020 - 06.2021                        | 10.2019 - 10.2020                                 | Dane mogą nie odzwierciedlać                                                                                                                                                                                                              |



|                                                |        |                   |                   |                   |                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|--------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PlayNOW Usługi dodatkowe TV                    | Liczba | *****             | *****             | *****             | rzeczywistej liczby konsumentów, którym na gruncie zawartej umowy mogła być naliczona płatność za usługę dodatkową.<br>Spółka przekazała dane z okresu w którym w niektórych taryfach istniał mechanizm dezaktywacji usługi. |
| Pakiet 50 min 50 sms/mms do wszystkich         | Okres  | 09.2014 - 08.2015 | 09.2014 - 08-2015 | 11.2014 - 11.2015 | Okolo ***** konsumentów, którym aktywowano usługę dezaktywowała ją jeszcze w trakcie okresu bezpłatnego                                                                                                                      |
|                                                | Liczba | *****             | *****             | *****             |                                                                                                                                                                                                                              |
| Bezpieczny Internet                            | Okres  | 12.2016 - 11.2017 | 07.2015 - 06.2016 | 09.2015 - 10.2016 | Usługi nie da się dezaktywować, możliwe jest wyłącznie wyłączenie/zablokowanie transmisji danych co w praktyce czyni ją bezprzedmiotową                                                                                      |
|                                                | Liczba | *****             | *****             | *****             |                                                                                                                                                                                                                              |
| Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne | Okres  | 07.2015 - 06.2016 | 07.2015 - 06.2016 | 09.2015 - 10.2016 | Ponad ***** konsumentów, którym aktywowano usługę dezaktywowała ją jeszcze w trakcie okresu bezpłatnego                                                                                                                      |
|                                                | Liczba | *****             | *****             | *****             |                                                                                                                                                                                                                              |
| Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci      | Okres  | 07.2015 - 06.2016 | 07.2015 - 06.2016 | 09.2015 - 10.2016 | Ponad ***** konsumentów, którym aktywowano usługę dezaktywowała ją jeszcze w trakcie okresu bezpłatnego                                                                                                                      |
|                                                | Liczba | *****             | *****             | *****             |                                                                                                                                                                                                                              |
| 100 minut do innych sieci komórkowych          | Okres  | 07.2015 - 06.2016 | 07.2015 - 06.2016 | 09.2015 - 10.2016 | Okolo ***** konsumentów, którym aktywowano usługę dezaktywowała ją jeszcze w trakcie okresu bezpłatnego                                                                                                                      |
|                                                | Liczba | *****             | *****             | *****             |                                                                                                                                                                                                                              |
| 200 minut do innych sieci komórkowych          | Okres  | 07.2015 - 06.2016 | 07.2015 - 06.2016 | 09.2015 - 10.2016 | Okolo ***** konsumentów, którym aktywowano usługę dezaktywowała ją jeszcze w trakcie okresu bezpłatnego                                                                                                                      |
|                                                | Liczba | *****             | *****             | *****             |                                                                                                                                                                                                                              |

**Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu zważył co następuje:**

**a) Naruszenie interesu publicznego**

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania podejmowane przez Prezesa Urzędu mają na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu



publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w wyniku czego została im aktywowana usługa dodatkowa, co wiąże się z obowiązkiem ponoszenia przez konsumentów dodatkowych opłat.

Działania przedsiębiorcy analizowane w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzającego wydanie decyzji nie dotyczą zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów - byłych oraz obecnych abonentów Spółki, których sytuacja jest identyczna.

Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się także w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów należy tu analizować nie tylko w kontekście naruszenia interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), ale również pozaekonomicznych, w tym zaufania konsumentów do przedsiębiorców działających na rynku usług telekomunikacyjnych.

Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

**b) Uprawdopodobnienie stosowania przez P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznym z prawem działaniem przedsiębiorców.

W związku z powyższym dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.



Jak stanowi art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokik, lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą<sup>6</sup>. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie<sup>7</sup>.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 uokik pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

1. uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
2. zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
3. uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

## 1. Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2021 r. poz. 162 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy - Prawo przedsiębiorców jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca

<sup>6</sup> D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009 r., s. 1048.

<sup>7</sup> J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), IKAR 1/2012, s.99.



osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą.

P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207. Spółka jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 092. W związku z prowadzoną działalnością Spółka świadczy konsumentom usługi telekomunikacyjne, w tym w zakresie dostępu do Internetu, telewizji kablowej oraz telefonii stacjonarnej. Spółka prowadzi we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych na obszarze całego kraju. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## **2. Sprzecznność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami**

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzecznność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów<sup>8</sup>. Rozważenia przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Jednocześnie dla stwierdzenia powyższego bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, co oznacza, że nie musi być on zawiniony.

Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie, że w ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się naruszenia dyspozycji art. 10 ust. 1 upk poprzez pobieranie od konsumentów wykraczających poza kwotę abonamentu opłat za świadczenie usług dodatkowych „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu lub Ochrona Internetu PRO”, „Play NOW Usługi dodatkowe TV”, „Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich”, „Bezpieczny Internet”, „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”, „Nielimitowane SMS/MMS do wszystkich sieci”, „100 minut do innych sieci komórkowych”, „200 minut do innych sieci komórkowych” bez pozyskania od nich uprzedniej wyraźnej zgody na dokonanie takiej czynności. Zgodnie z art. 10 ust. 1 upk, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy.

<sup>8</sup> Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.



Należy zauważyć, iż z uwagi na odesłanie zamieszczone w art. 25 upk zasady określone w art. 10 upk stosuje się niezależnie od sposobu zawarcia umowy przez konsumenta. Oznacza to, że art. 10 upk znajdzie zastosowanie zarówno w przypadku umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, jak i poza nim, a także w przypadku umów zawieranych na odległość.

Art. 10 upk wymaga zatem oceny stanu faktycznego z uwzględnieniem następujących okoliczności:

- A. Dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy,
- B. Wyrażna zgoda konsumenta na dodatkową płatność oraz
- C. Moment udzielenia przez konsumenta wyrażnej zgody.

### **Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyk określonych w pkt I rozstrzygnięcia decyzji**

#### **Ad A Dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy**

Aby uprawdopodobnić, że Spółka swoim zachowaniem dopuściła się naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, działając w sprzeczności z art. 10 ust. 1 upk, ocenić należy najpierw, czy opłaty za usługi wskazane w pkt I. 1-9 sentencji decyzji generują dodatkowe płatności wykraczające poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne.

Ustawa o prawach konsumenta nie definiuje pojęcia „dodatkowej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy”. W ocenie Prezesa Urzędu za uzgodnione wynagrodzenie, o którym mowa w art. 10 ust. 1 upk, należy uznać stałą, cykliczną opłatę abonamentową za świadczenie usług telekomunikacyjnych. Jednocześnie, zdaniem Prezesa Urzędu, pojęcie „uzgodnionego wynagrodzenia” powinno być rozpatrywane łącznie z pojęciem „głównych obowiązków umownych przedsiębiorcy”, gdyż w ramach przepisu art. 10 ust. 1 upk tworzą one funkcjonalną całość. W interpretacji ww. pojęć z całą pewnością istotnym elementem jest treść art. 65 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.) i wyprowadzany z tego przepisu obowiązek uwzględniania celu umowy.<sup>9</sup> Zgodnie z poglądem wyrażonym w Wyroku Sądu Okręgowego - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 maja 2021 r. XVII AmA 29/19 również odnoszącym się do naruszenia art. 10 upk przez przedsiębiorcę „*świadczenia uboczne mają charakter pomocniczy w stosunku do świadczenia głównego, wspomagają realizację świadczenia głównego lub ją uzupełniają. Świadczenia uboczne mają charakter akcydentalny, mogą, lecz nie muszą, składać się na treść zobowiązania. Stanowią one przedmiot samodzielnych roszczeń wierzyciela w stosunku do dłużnika oraz mogą być samodzielnie dochodzone i egzekwowane.*”

W związku z powyższym w świetle art. 10 upk kluczową kwestią jest wskazanie, którym obowiązkom umownym przedsiębiorcy można przypisać główny charakter, a zatem wskazanie istoty umowy łączącej go z konsumentem, a także określenie wynagrodzenia przysługującego przedsiębiorcy z tytułu ww. obowiązków. Aby tego dokonać należy przede wszystkim sięgnąć do:

<sup>9</sup> Zob. np.: Wyrok Sądu Najwyższego - Izba Cywilna z dnia 15 grudnia 2006 r. III CSK 349/06, podobnie: Wyrok Sądu Najwyższego - Izba Cywilna z dnia 28 lutego 2013 r. III CSK 70/12.



przepisów określających elementy tej umowy, uwarunkowań umownych, w szczególności określonych w umowie głównej, w tym również nazwy usługi oraz pomocniczo do: orzecznictwa dotyczącego danego rodzaju umów, utrwalonej praktyki rynkowej danego sektora rynku, zachowania samego przedsiębiorcy oferującego dane usługi, w tym sposobu ich marketingu i mechanizmów komunikacji z konsumentem. W ocenie Prezesa Urzędu wszystkie z objętych zarzutem usług mają charakter uboczny wobec usług objętych ustaleniami z konsumentem. Nie ma przy tym znaczenia przesądzającego to, jaka jest kategoria świadczenia (a więc czy można je zakwalifikować jako telekomunikacyjne czy nitelekomunikacyjne) a to ze względu na to, że wykraczało ono poza poczynione z konsumentem uzgodnienia.

Należy pamiętać, iż w ofertach telekomunikacyjnych można zauważyć współwystępowanie usług głównych takich jak usługi wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania wiadomości tekstowych oraz pakietów internetowych w uzgodnionych z konsumentem na podstawie jego zapotrzebowania limitach z usługami o charakterze wzbogacającym. Wzbogacający charakter mogą mieć np. usługi powiększające uzgodniony pakiet bazowy za określoną opłatą, ale także usługi umożliwiające dostęp do serwisów multimedialnych lub zapewniające ochronę korzystania z Internetu.

Jakkolwiek należy zgodzić się ze Spółką, że część usług objętych postępowaniem stanowi usługi telekomunikacyjne, tak za nieprawidłowe należy uznać przyjęcie, że usługi te stanowią główne świadczenie strony tylko ze względu na to że mają telekomunikacyjny charakter (tak jak usługi będące głównym świadczeniem stron, np. wykonywanie połączeń). Objęte postępowaniem usługi dodatkowe o charakterze telekomunikacyjnym w żadnym stopniu nie wpływają na to, czy możliwe będzie wykonywanie uzgodnionych z konsumentem świadczeń, a jedynie wzbogacają je pod względem ilościowym.

Nietrafiona jest argumentacja, zgodnie z którą sam rodzaj usługi w oderwaniu od jej celu, istotności dla stron (tutaj usługi telekomunikacyjnej) przesądza o skategoryzowaniu usługi jako świadczenia głównego. Przyjęcie takiego rozumowania mogłoby prowadzić do tego, że każdy, chociażby najmniej istotny element umowy i to niezależnie od sposobu jego aktywacji, tylko z uwagi na to, że podlegałby pod definicję usługi telekomunikacyjnej, musiałby być kwalifikowany jako świadczenie główne.

W tym miejscu należy wskazać, iż konsument, zawierając umowę, dokonuje ustaleń co stanowi dla niego istotny element umowy. Na podstawie tych ustaleń dokonywany jest wybór oferowanego przez Spółkę pakietu (podejmowana jest decyzja, jakie świadczenia mają być zawarte w umowie i w jakim zakresie). Dodatkowe pakiety minut, SMS-ów lub danych aktywowane bez zgody konsumenta na związane z nimi dodatkowe płatności stanowią usługi dodatkowe, o których mowa w art. 10 upk. W przypadku ww. płatnych usług dodatkowych o charakterze telekomunikacyjnym aktywowanych wraz z okresem bezpłatnym należy zwrócić uwagę, iż świadczenie to stanowi uzupełnienie usług telekomunikacyjnych oferowanych na podstawie zawartej umowy.

W przedmiotowym stanie faktycznym głównym obowiązkiem Spółki jest wykonywanie i odbieranie połączeń, wysyłanie i odbieranie wiadomości tekstowych a w niektórych przypadkach<sup>10</sup> także zapewnianie dostępu do Internetu. W tym miejscu podobnie jak to uczynił Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w powoływanym już wyroku XVII AmA 29/19: „należy zauważyć, że

<sup>10</sup> Dotyczy głównie nowych umów w ramach których aktywowano usługę „Ochrona Internetu” lub „Ochrona Internetu PRO”.



*dla konsumenta istotne znaczenie ma wysokość abonamentu tzn. aby w ramach jak najniższej ceny uzyskać jak najlepszą ofertę. W ramach opłacanego abonamentu konsument otrzymuje zwykle pierwszoplanowe i węzłowe usługi w szczególności wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania wiadomości. Abonament stanowi swego rodzaju fundament przy korzystaniu z usług telekomunikacyjnych, obejmując zakres usług, które konsument otrzymuje w puli podstawowej. Wniosek taki można wysnuć z treści reklam (...), w których główny nacisk kładzie się na wysokość abonamentu i oferowane w jego ramach usługi. (...) świadczenia uboczne mają charakter pomocniczy w stosunku do świadczenia głównego, wspomagają realizację świadczenia głównego lub ją uzupełniają. Świadczenia uboczne mają charakter akcydentalny, mogą lecz nie muszą składać się na treść zobowiązania”.*

Taki właśnie uboczny charakter posiadają usługi „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu lub Ochrona Internetu PRO”, „Play NOW Usługi dodatkowe TV”. Usługi polegające na udostępnianiu muzyki w trakcie oczekiwania na połączenie, ochronie przed wirusami lub umożliwianiu nagrywania i zatrzymywania programów oferowanych w ramach automatycznie dołączonej bezpłatnej usługi dodatkowej „Play NOW” stanowią wzbogacenie oferty Spółki i mają charakter subsydiarny do świadczonych przez przedsiębiorcę usług telefonii komórkowej, stacjonarnej i dostępu do Internetu. W przypadku dezaktywacji usług dodatkowych, umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie traci ani nie zmienia swojego charakteru.

Mimo że „Pakiet 50 min oraz 50 sms/mms do wszystkich”, „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”, „100 minut do innych sieci komórkowych”, „200 minut do innych sieci komórkowych” są tego samego rodzaju co świadczenie telekomunikacyjne w rozumieniu pt należy podkreślić, że pojęcie „świadczenie główne” dotyczy nie tylko rodzaju danej usługi, ale również jej „ilości”. W związku z powyższym również zgrupowane w tym miejscu usługi mają charakter subsydiarny, gdyż wzbogacają ofertę o ryczałtowe rozliczenie usługi telekomunikacyjnej, które opłacalne będzie przy założeniu, że konsument korzysta z objętych ich przedmiotem usług z bardzo dużą intensywnością lub w przypadku transmisji danych z dużą nieostrożnością (usługa byłaby opłacalna wyłącznie zakładając, iż konsument na warunkach cennikowych przekroczyłby pewien możliwy do wyliczenia próg).

Oddzielenie przedmiotowych usług oraz związanych z nimi opłat od innych od opłaty abonamentowej w przesyłanych fakturach<sup>11</sup> w ocenie Prezesa Urzędu, stanowi natomiast jedynie **konsekwencję omówionego powyżej sposobu ukształtowania oferty**, w ramach której dołączone usługi dodatkowe generują dodatkowe, nieobjęte ustaleniami opłaty. Nie podlega zatem wątpliwości, że opłata z tytułu świadczenia usług dodatkowych nie jest ekwiwalentem za główne świadczenie strony. Ze względu na to, że nie wchodzi w skład stałej, cyklicznej opłaty abonamentowej, jaką konsument jest zobowiązany płacić w ramach uzgodnionego wynagrodzenia za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy stanowi ona **dodatkową dla konsumenta płatność**.

#### **Ad B Wyrażna zgoda konsumenta na dodatkową płatność**

Stosownie do art. 10 ust. 1 upk, przedsiębiorca zobowiązany jest uzyskać wyrażną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Jak wskazano powyżej, opłaty związane z usługami objętymi niniejszym postępowaniem - w ocenie Prezesa Urzędu - stanowią dodatkową płatność wykraczającą poza główne obowiązki umowne Spółki. Dla możliwości przypisania Spółce

<sup>11</sup> Por. str. 26 niniejszej decyzji.



stosowania praktyk, o których mowa w pkt I decyzji, konieczne jest zatem wykazanie, że P4, wbrew dyspozycji art. 10 ust. 1 upk, nie uzyskuje od konsumentów - najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych - wyrażnej zgody na dodatkową płatność związaną z ww. usługą.

Na gruncie obowiązującej ustawy o prawach konsumenta pojęcie „uzyskania wyrażnej zgody konsumenta” nie zostało zdefiniowane. Nie ulega jednak wątpliwości, że ww. zgoda powinna być **jasna i wyraźna**. Wyrażenie "wyrażnej zgody" należy rozumieć jako wymagające podjęcia przez konsumenta działania. "Zastosowanie w tym celu domyślnie zaznaczonego pola lub umieszczenie klauzuli w warunkach ogólnych najprawdopodobniej nie będzie stanowiło spełnienia tych wymagań"<sup>12</sup>. Zgoda konsumenta na dodatkowe płatności **nie może być więc dorozumiana** z oświadczenia o zapoznaniu się z wzorcami umów składającymi się na umowę ani przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności<sup>13</sup>. Udzielenie zgody powinno polegać na stwierdzeniu „**tak**” lub „**nie**” opatrzonego informacjami o usłudze, wiążącej się z nią opłacie oraz ewentualnym okresie bezpłatnego korzystania z usługi. W świetle powyższego brak dezaktywacji przez konsumenta usługi aktywowanej automatycznie nie może być uznany za dorozumiane wyrażenie zgody na dodatkową płatność związaną z usługą zgodnie z art. 10 ust. 1 upk.

Tymczasem ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż konsumenci, zawierając umowę o świadczenie usług, których przedmiotem jest wykonywanie i odbieranie połączeń, wysyłanie i odbieranie wiadomości tekstowych lub usługa dostępu do Internetu, **nie wyrażają** wyrażnej dodatkowej zgody na aktywację usług dodatkowych objętych niniejszym postępowaniem.

Pomimo tego, że usługi były wskazywane w regulaminach promocji **należy wyraźnie podkreślić, że samo zaakceptowanie przez konsumenta warunków umowy nie może być utożsamiane z wyrażeniem zgody na aktywację usługi dodatkowej i naliczaniu związanych z nią opłat**. W ocenie Prezesa Urzędu, udzielenie przez konsumenta **wyrażnej** zgody na wszelkie dodatkowe płatności wykraczające poza główne obowiązki umowne przedsiębiorcy (tu: wykraczające poza ustaloną opłatę abonamentową), powinno sprowadzać się do stwierdzenia „**tak**” lub „**nie**” (ewentualnie w formie graficznej poprzez zaznaczenie przez konsumenta odpowiedniego pola) opatrzonego odpowiednimi informacjami dotyczącymi zarówno usług, których zgoda ta dotyczy, konkretnych wysokości opłat z nimi związanych, jak i szczególnych zasad odnoszących się do świadczenia przedmiotowej usługi, takich jak np. wskazanie długości okresu bezpłatnego korzystania z usługi oraz podanie informacji o automatycznym przekształceniu w usługę płatną.

O wyrażeniu zgody na dodatkową płatność można mówić jedynie w sytuacji, w której konsumentowi pozostawiony jest realny wybór w przedmiocie aktywacji usługi i związanych z nią opłat. Istotą mechanizmu zgody jest bowiem możliwość jej nieudzielenia. Brak możliwości wyboru przez konsumenta powoduje, że udzielana przez niego zgoda nie jest swobodna, a w konsekwencji nie spełnia wymogów art. 10 upk.

<sup>12</sup> Wytyczne Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, s. 57.

<sup>13</sup> B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.



Dodatkowo zgoda taka, aby móc zostać uznana za wyraźną, powinna być również wyodrębniona spośród postanowień wzorca. Pogląd ten znajduje odzwierciedlenie w stanowisku Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości Komisji Europejskiej, zastosowanie bowiem domyślnie zaznaczonego pola lub umieszczenie klauzuli generalnej w warunkach ogólnych, nie spełnia wymagań, o których mowa w art. 10 ust. 1 upk<sup>14</sup>. *Ratio legis* wprowadzenia komentowanego przepisu do polskiego porządku prawnego było zapewnienie konsumentom ochrony przed dodatkowymi płatnościami, na które wcześniej nie została wyrażona zgoda. Ponadto celem tego przepisu było wyodrębnienie z szerokiego wolumenu usług takich, które nie są usługami o podstawowym charakterze i łączą się z koniecznością uiszczania dodatkowych opłat, nieobjętych cykliczną opłatą abonamentową, którą uznać należy za uzgodnione wynagrodzenie przedsiębiorcy za jego główne obowiązki umowne. Ustawa, wprowadzając art. 10 ust. 1 upk, zapewnia konsumentowi możliwość podjęcia decyzji dotyczącej dodatkowych, płatnych opcji w sposób świadomy i samodzielny<sup>15</sup>.

W ocenie Prezesa Urzędu wyrażenie jasnej i wyraźnej zgody na pobieranie płatności związanych z usługami objętymi postępowaniem **nie może być zatem utożsamiane** z wyrażeniem woli na zawarcie umowy na warunkach określonych w regulaminie promocji.

Akceptując warunki zawieranej z P4 umowy, **konsument nie jest pytany o to, czy chce, żeby przy okazji zawarcia umowy Spółka dokonała aktywacji usługi**. Ww. pytanie nie pojawia się na żadnym etapie zawierania umowy.

W przypadku umów zawieranych z wykorzystaniem telefonu konsultant co do zasady jedynie **informuje** konsumenta o tym, iż w związku z zawarciem umowy zostanie mu aktywowana usługa dodatkowa (por. nagrania rozmów sprzedażowych wskazane na str. 24 decyzji oraz transkrypcje fragmentów nagrań na str. 29-32 decyzji). W przypadku wskazania przez konsumenta, iż nie chce on korzystać z usługi dodatkowej konsultant wskazuje, iż możliwość rezygnacji z usługi nastąpi dopiero po jej zawarciu. **Na żadnym etapie zawierania umowy z wykorzystaniem telefonu konsumentowi nie jest zatem pozostawiony wybór w przedmiocie aktywacji usług dodatkowych.**

Spółka nie przewidywała innych reguł w przedmiocie możliwości dezaktywacji usług, a w konsekwencji uzyskania zgody na pobieranie dodatkowej płatności w przypadku zawierania umowy w kanale online. Zastosowanie znajdowały te same regulaminy co w przypadku innych kanałów a więc z góry zakładano aktywację usługi, nie przewidując możliwości wypowiedzenia się konsumentom w tym zakresie. W związku z powyższym na poszczególnych etapach zamawiania usługi konsumentowi nie było prezentowane pytanie o to, czy zgadza się na aktywację usługi, co będzie wiązało się z naliczaniem opłat po zakończeniu okresu próby.

Zawierając umowę w salonie stacjonarnym, konsument także nie dysponował możliwością zrezygnowania z aktywacji usługi. Usługa na próbę była narzucona konsumentowi odgórnie, a konsument nie miał możliwości zaakceptowania warunków umowy bez jej automatycznej aktywacji.

Po wycofaniu się przez Spółkę z praktyk automatycznego aktywowania usług dodatkowych przewidzianego w regulaminach promocji, co w przypadku usług „Muzyka na czekanie” i Ochrona

<sup>14</sup> Wytyczne DG ds. Sprawiedliwości dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/89/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, pkt 6.5.1., s. 57.

<sup>15</sup> Kaczmarek-Templin B., Stec P., Szostek D. (red.), *Ustawa o prawach konsumenta, Kodeks cywilny. Komentarz*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2014, s. 90.



Internetu i Ochrona Internetu Pro” miało miejsce odpowiednio od 27.11.2017 i 09.09.2020 praktyka znajdowała zastosowanie w kanale telefonicznym i stacjonarnym.

Podsumowując, akceptacja przez konsumenta warunków przedstawionej mu oferty nie powinna być utożsamiana przez Spółkę z wyrażeniem zgody na dodatkową płatność. Niezależnie od powyższego należy zauważyć, że część konsumentów zawierających z P4 umowę, nie była informowana o aktywacji usług dodatkowych. Szczególnie widoczne jest to zaś w przypadku usługi „Bezpieczny Internet” gdzie w przytoczonej rozmowie sprzedażowej nie pojawiała się nawet nazwa tej usługi.

### **Ad C Moment wyrażenia wyrażnej zgody przez konsumenta**

Jak wykazano powyżej, w omawianym stanie faktycznym nie została spełniona przesłanka B w okolicznościach opisanych w pkt A, co oznacza, że P4 nie uzyskuje od konsumentów wyrażnej zgody na dodatkowe płatności związane z usługami wskazanymi w pkt I.1.-9. sentencji decyzji. Niezależnie od powyższego poniżej zostanie jednak omówiona także przesłanka C.

Ustawodawca wyznacza treścią art. 10 ust. 1 upk ostateczny moment, w którym przedsiębiorca najpóźniej powinien uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za jego główne obowiązki umowne. Jak przyjmuje się w doktrynie, chwilą wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową jest moment, w którym konsument przez jakiekolwiek zachowanie wyraził swą wolę związania się umową określonej treści niezależnie od tego, kiedy to oświadczenie woli konsumenta dotarło do przedsiębiorcy<sup>16</sup>.

W przedmiotowym stanie faktycznym P4, stosownie do art. 10 ust. 1 upk, jest zobowiązana uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na dodatkowe płatności związane z przedmiotowymi usługami najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Natomiast model przyjęty przez Spółkę, polegający na domyślnym aktywowaniu konsumentom przedmiotowych usług na skutek uznania, że usługi stanowią integralną część zawieranej umowy zdaniem Prezesa Urzędu, nie spełnia wymogów odnoszących się do chwili wyrażenia przez konsumenta wyrażnej zgody na dodatkowe płatności, o której mowa w art. 10 ust. 1 upk.

Podsumowując, z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że pobierając opłaty z tytułu objętych postępowaniem usług Spółka może obciążać konsumenta dodatkową płatnością wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania przez niego wyrażnej zgody w tym zakresie. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt I rozstrzygnięcia decyzji praktyka Spółki narusza art. 10 ust. 1 upk.

### **Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w art. 24 ust. 3 uokik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

<sup>16</sup> Kaczmarek-Templin B., Stec P., Szostek D. (red.), *Ustawa...*, s. 74.



oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów nieograniczonej grupy konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmująca tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia.

Działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne zachowanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).

W niniejszej sprawie może dochodzić do naruszenia interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyka stosowana przez Spółkę dotyka bowiem potencjalnie nieograniczonego kręgu konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w oparciu o wzorce umowne przewidujące automatyczną aktywację usługi dodatkowej i konsumentów, którzy mogliby zawrzeć ze Spółką taką umowę.

Zachowanie Spółki może naruszać ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów. Konieczność ponoszenia opłat za usługi aktywowane automatycznie, na które to opłaty konsumenci nie wyrazili wyraźnej zgody w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, narusza ich interesy ekonomiczne. O naruszeniu ww. interesów konsumentów może świadczyć między innymi znaczna liczba reklamacji, których przedmiot stanowiła aktywacja usług dodatkowych. (por. str. 19 decyzji)

Ponadto praktyki Spółki mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów w aspekcie pozaekonomicznym - tj. pozbawiać konsumentów prawa uczestniczenia w rynku, na którym działają przedsiębiorcy respektujący uprawnienia przyznane konsumentom w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz wywoływać u nich przekonanie, że w każdej ofercie znajduje się „haczyk”, który musi zostać przez konsumenta odnaleziony.

Dodatkową uciążliwość uznawaną przez Prezesa Urzędu za naruszenie interesów pozaekonomicznych może stanowić również konieczność podejmowania przez konsumenta działań w celu dezaktywacji niechcianych usług i uniknięcia opłat za ich świadczenie, co naraża konsumentów na utratę przez nich czasu. Znalezienie informacji o tym, że razem z zawarciem umowy została im aktywowana usługa na próbę oraz o tym, jak z ww. aktywacji zrezygnować, może być dla konsumentów czasochłonne. Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu rezygnacji z usługi dokonuje znaczna liczba konsumentów (por. str. 37-38 decyzji). Poświęcenia czasu wymaga również zgłoszenie przez konsumenta reklamacji na stosowane przez Spółkę praktyki.

Wobec powyższego należy uznać, że uprawdopodobniono godzenie przez praktyki Spółki określone w pkt I rozstrzygnięcia decyzji w zbiorowe interesy konsumentów.



## **Nałożenie obowiązku wykonania zobowiązań oraz określenie terminu wykonania zobowiązań (pkt I rozstrzygnięcia decyzji)**

Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może w drodze decyzji zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Spółka nie zawiera już umów przewidujących naliczanie wykraczających poza abonament opłat dotyczących usług wskazanych w pkt I.1-9 lub zmieniła model ich aktywowania, jednak nadal pobiera opłaty w ramach wykonywania umów zawartych przed zmianą modelu aktywacji.

Prezes Urzędu nałożył na P4 obowiązek wykonania zobowiązania zgodnie z pkt I.A.-I.F. rozstrzygnięcia decyzji. Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania w przedstawionym w rozstrzygnięciu kształcie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania.

W ocenie Prezesa Urzędu zobowiązanie w powyższym kształcie spełnia cel wydania decyzji zobowiązującej, którym jest zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony interesów ogółu konsumentów. Złożone przez Spółkę zobowiązanie, uwzględniając okoliczność zaniechania przez Spółkę praktyk w zakresie nowo zawieranych umów, przewiduje przyznanie rekompensaty konsumentom w największym stopniu dotkniętym działaniem przedsiębiorcy, tj. konsumentom, których interesy ekonomiczne zostały naruszone działaniem Spółki. Zobowiązanie zakłada również poinformowanie szerokiego grona konsumentów o niedopuszczalności określonych działań przedsiębiorcy.

Z uwagi na to, że Spółka nie oferuje już usług wskazanych w pkt I.1.-9. niniejszej decyzji nowym klientom, nieuzasadnione w niniejszej sprawie było nakazywanie zastosowania zmian w procedurach sprzedażowych. Niemniej, mając na względzie uprawdopodobniony fakt, iż po zmianie w zakresie stosowanych wzorców umów P4 oferowała część usług („Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu” oraz Ochrona Internetu PRO”) w sposób nieprawidłowy (por. str. 22-24 decyzji) a także ze względu na potencjalnie dużą grupę poszkodowanych osób na dzień wydania decyzji, za uzasadnione należy uznać zobowiązanie Spółki do usunięcia skutków naruszeń w zakresie nowo wniesionych reklamacji dotyczących aktywacji usługi „Muzyka na czekanie”, „Ochrona Internetu” oraz Ochrona Internetu PRO” pomimo nieuzyskania wyrażnej zgody konsumenta.

Odnosząc się do przysporzeń zaproponowanych przez Spółkę w celu usunięcia skutków praktyk, należy wskazać pozostałą grupę konsumentów, których dotyczy zobowiązanie.

Zobowiązania Spółki wskazane w pkt I.A.-I.C. rozstrzygnięcia decyzji obejmą zarówno aktualnych (tj. pozostających abonentami Spółki na dzień wykonania zobowiązania), jak i byłych konsumentów-abonentów Spółki, którzy zawarli umowę obejmującą usługi wyszczególnione w pkt I.1- 4. oraz I.6-9. decyzji. Wynika to z tego, że przedmiotowe usługi były oferowane wraz z okresem próbnym po upływie którego naliczana była opłata. Prezes Urzędu uznał za wystarczające ograniczenie rekompensaty do grona konsumentów, których



dotknęły finansowe konsekwencje praktyk (ponieśli koszty związane z usługami pomimo braku wyrażenia zgody na takie opłaty zgody).

Wielkość i rodzaj przyznawanego przysporzenia uzależniony będzie od sytuacji konsumentów. Decyzja rozróżnia konsumentów, którzy złożyli reklamację, i konsumentów, którzy wyłączyli usługi wyszczególnione w pkt I.1-4. oraz I.6-9. decyzji bez składania reklamacji (po naliczeniu pierwszych opłat z tego tytułu). Z danych przekazanych przez Spółkę wynika, że większość konsumentów rezygnujących z usługi dokonuje tej czynności w ciągu bezpłatnego okresu próby lub w ciągu pierwszych 3 miesięcy jej odpłatnego świadczenia. Stąd też rekompensata została ograniczona do grupy konsumentów, którzy wyłączyli usługę najpóźniej przed otrzymaniem czwartej faktury.

Forma rekompensaty dostosowana jest również do aktualnego statusu abonenta Spółki (aktualny/były). W przypadku aktualnych abonentów rekompensata zostanie przyznana w sposób automatyczny, tj. bez konieczności dokonywania przez konsumentów jakichkolwiek czynności. W tej sytuacji Spółka dokona na rzecz konsumenta zwrotu opłat w postaci zwiększenia salda na koncie abonenckim (pkt I.A.6.i I.C.4).

Jeśli konsument zamiast zwiększenia salda na koncie abonenckim będzie preferował otrzymać bezpośredni zwrot opłat na konto, ma on możliwość zwrócenia się do Spółki w celu zrealizowania tej czynności. Spółka przekaże informację o konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego wraz z terminem na dokonanie tej czynności przez konsumenta zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta (w formie SMS i e-mail, a w przypadku braku możliwości kontaktu w tych formach - w formie listu zwykłego wysłanego na ostatni znany adres konsumenta (por. pkt I.A.6. i I.C.4. rozstrzygnięcia decyzji).

Rekompensata dla konsumentów dotkniętych skutkami kwestionowanych praktyk, którzy złożyli reklamację w związku z naliczeniem opłat za usługi wyszczególnione w pkt I.1-4. oraz I.6-9. decyzji, a reklamacja ta została rozpatrzona negatywnie lub częściowo negatywnie (tj. gdy reklamacja nie została uwzględniona w całości, a zatem gdy w ramach rozpoznanej reklamacji konsumentowi nie zwrócono równowartości 24 pierwszych opłat za usługę lub kwoty odpowiadającej pełnemu okresowi korzystania z usług), opisana jest w pkt I.A rozstrzygnięcia decyzji. Spółka zobowiązana będzie do ponownego rozpatrzenia reklamacji i pełnego uwzględnienia żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia usług do wysokości 24 pierwszych opłat. Zobowiązanie obejmie reklamacje złożone w ciągu 24 miesięcy od zawarcia umowy, czemu towarzyszyła aktywacja usługi dodatkowej. Wymienione terminy należy uznać za wystarczająco długie, by konsumenci po uruchomieniu odpłatnej usługi, na którą nie wyrażali zgody, podjęli działania związane z dochodzeniem zwrotu nienależnie pobranych opłat.

Rekompensata dla konsumentów dotkniętych skutkami kwestionowanych praktyk, którzy wyłączyli usługę w ciągu pierwszych trzech miesięcy jej odpłatnego świadczenia (przed wystawieniem czwartej faktury), ale nie złożyli reklamacji, opisana jest w pkt I.C. Spółka dokona zwrotu uiszczonej przez abonenta opłaty za usługę wynikającej z pierwszej/pierwszych dwóch/pierwszych trzech faktur wystawionych przez P4 za korzystanie z usługi, o których mowa w pkt I.1-4. oraz I.6-9. decyzji. Wysokość zwrotu uzależniona będzie od momentu rezygnacji z wymienionych wyżej usług, a w związku z tym będzie odzwierciedlać wysokość poniesionych opłat. Konsumenci, którzy ponieśli koszty



świadczenia usług przez miesiąc, otrzymają zwrot miesięcznej opłaty, a konsumenci, którzy zapłacili za dwa lub trzy miesiące otrzymają odpowiednio wyższy zwrot opłat.

Na rzecz konsumentów, którym aktywowano usługę „Bezpieczny Internet” wskazaną w pkt I.5. niniejszej decyzji, Spółka dokona jednorazowego przysporzenia w wysokości od 5 do 10 zł na konto abonenckie pod warunkiem, że złożyli oni reklamację dotyczącą obciążenia ich opłatą za tą usługę. Zobowiązanie obejmuje także konsumentów, którzy złożyli reklamację, ale nie są już abonentami P4. Zostanie im przyznane jednorazowe przysporzenie w ww. wysokości, które będzie można uzyskać, kontaktując się w odpowiedzi na komunikaty przesłane w formie SMS, e-mail lub listu zwykłego (analogicznie jak ma to miejsce w przypadku komunikacji indywidualnej dla innych usług). Konsumentom, którzy nie składali reklamacji (a ponieśli opłaty z tytułu korzystania z usługi) Spółka aktywuje jednorazowy pakiet 10 GB za 0 zł na okres 30 dni.

Podstawowym terminem na wykonanie przez Spółkę zobowiązań jest termin **5 miesięcy i 14 dni liczony od daty uprawomocnienia się decyzji** Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (por. pkt I.A., I.C. i I.D. rozstrzygnięcia decyzji), tj. termin przyznania przysporzeń oraz spełnienia obowiązków informacyjnych wobec byłych abonentów. Termin na zgłoszenie przez konsumenta numeru rachunku bankowego będzie wynosił **30 dni lub 45 dni** od daty wiadomości (wysłanej maksymalnie **2 miesiące** od daty uprawomocnienia się decyzji) przy czym dla komunikatów indywidualnych przesyłanych w formie listu pojęcie „daty wiadomości” należy rozumieć jako datę jej nadania oznaczoną także w treści listu. Dane, które konsument przekaże Spółce w celu uzyskania rekompensaty w formie zwrotu na rachunek bankowy należy uznać za dane podstawowe potrzebne do zrealizowania zobowiązania, niemniej niewykluczone wydaje się podejmowanie przez Spółkę czynności sprawdzających we własnym zakresie na podstawie danych już posiadanych. P4 zrealizuje objęte niniejszą decyzją przysporzenia w terminie **3 miesięcy i 14 dni** od dnia zakończenia wysyłki komunikatów indywidualnych. Reklamacje składane po wydaniu decyzji rozpatrywane będą w terminie **30 dni** od dnia złożenia reklamacji przez konsumenta. Wskazane powyżej terminy należy uznać za niezbędne, a jednocześnie wystarczające do wykonania zobowiązania

W pkt I.E. rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na P4 również zobowiązanie do poinformowania na swojej stronie internetowej o wydanej decyzji, określając w ww. punkcie termin i zasady jego wykonania. Ponadto w pkt I.F. rozstrzygnięcia decyzji Prezes UOKiK nałożył obowiązek publikacji Komunikatu na profilach Spółki w mediach społecznościowych na platformie Facebook i Twitter. Termin wykonania ww. obowiązków wynosił będzie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji. Od tego czasu Spółka będzie utrzymywać określone w pkt I.E. i I.F. komunikaty przez 3 miesiące.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

#### **Obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)**

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy w decyzji nakładającej na przedsiębiorcę obowiązek wykonania określonych zobowiązań Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w oznaczonym terminie informacji o stopniu ich realizacji.



Zdaniem Prezesa Urzędu informacje i dokumenty określone w punkcie II sentencji niniejszej decyzji są konieczne, a zarazem wystarczające do przeprowadzenia prawidłowej oceny, czy P4 wywiązała się z nałożonego na nią zobowiązania. Ponadto wyznaczony Spółce termin 9 miesięcy dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez nią obowiązku sprawozdawczego. Termin ten umożliwia Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez P4. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminach składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania i o szczegółowości tej informacji.<sup>17</sup>

W związku z powyższym Prezes Urzędu zobowiązał przedsiębiorcę do poinformowania o stopniu realizacji zobowiązań, o których mowa w pkt I., zgodnie z treścią pkt II. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

### **Pouczenie**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 1805 ze zm., dalej jako „kpc”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2021 r. poz. 2257 ze zm., dalej jako: „ustawa o kosztach sądowych”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1-2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Jak stanowi art. 117 § 1 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

Zgodnie z art. 117 § 3 kpc osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

<sup>17</sup> por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX 1369408.



W myśl art. 117 § 4 kpc wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

*Z upoważnienia*

*Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów*

*Zastępcą Dyrektora Departamentu*

*Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów*

*Katarzyna Araczewska*

